ANEXOS

Tabla de anexos

Anexo 1. Encuestas a directivos y jefes de área para evaluar los procesos internos

Anexo 2. Manual de políticas de reclutamiento, selección por competencias e inducción de personal

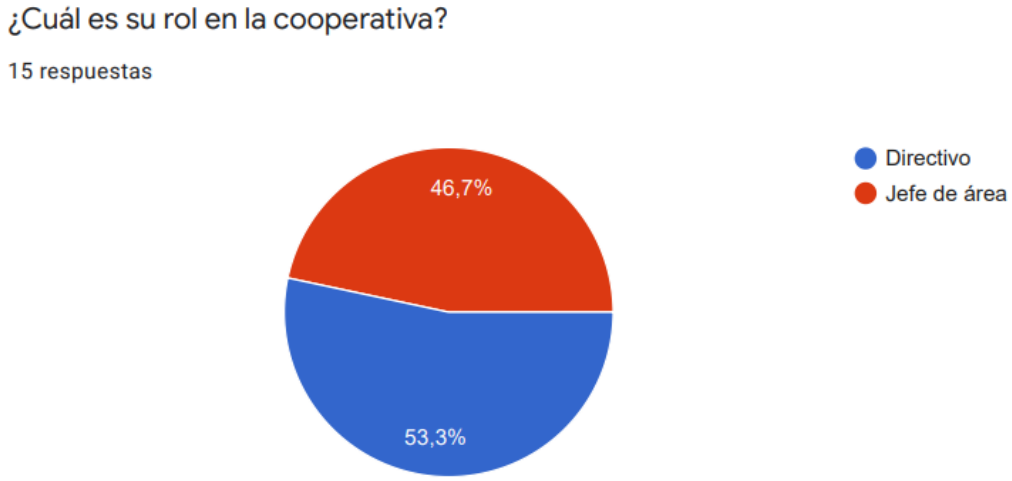
Anexo 3. Diccionario de competencias OYS

Anexo 4. Manual de funciones / descriptivos de cargo

Anexo 5. Manual de inducción

Anexo 1. Encuestas a directivos y jefes de área para evaluar los procesos internos

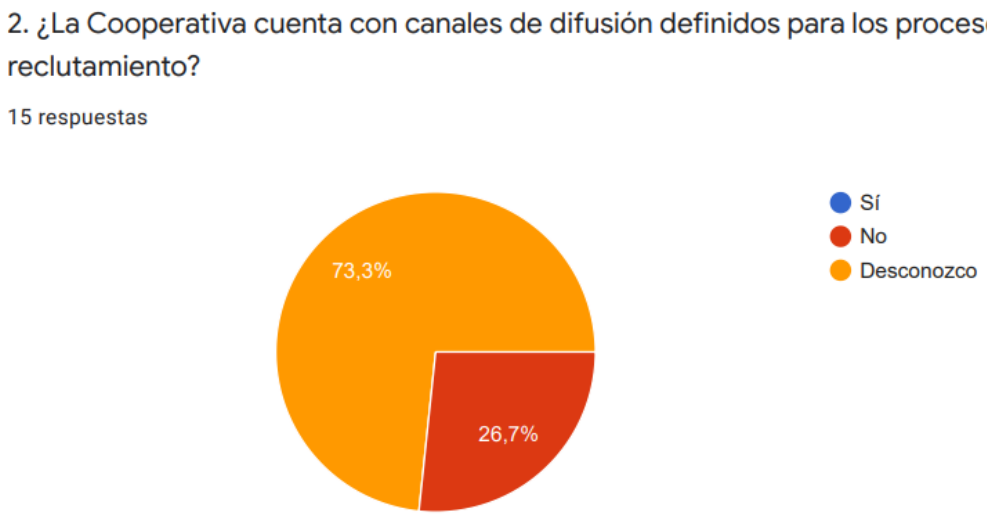
RECLUTIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL



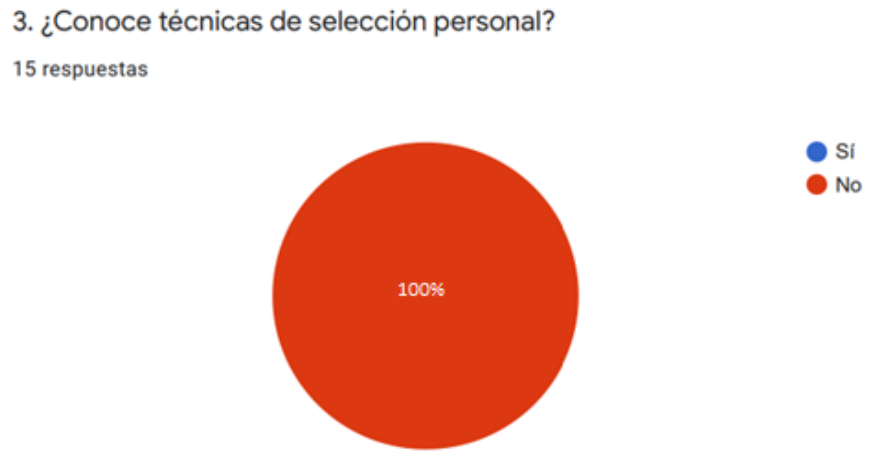
Para medir objetivamente los procesos de reclutamiento, selección e inducción de personal, en la Cooperativa se realizó una encuesta a los directivos quienes toman las decisiones en la institución y a su vez, a las jefaturas de área que han participado en los procesos previos. En este caso la muestra está conformada por 8 directivos (5 consejo de administración y 3 del consejo de vigilancia) y 7 jefaturas vigentes comprendidas con las áreas de contabilidad general, cumplimiento, legal, negocios, tecnología de la información, operativa y la gerencia general.



En el gráfico podemos apreciar que la percepción de los evaluados muestra en su mayoría un desconocimiento o acerca de una posible política de reclutamiento y selección en la institución. Por otro lado, el 40% restante considera que existe una.



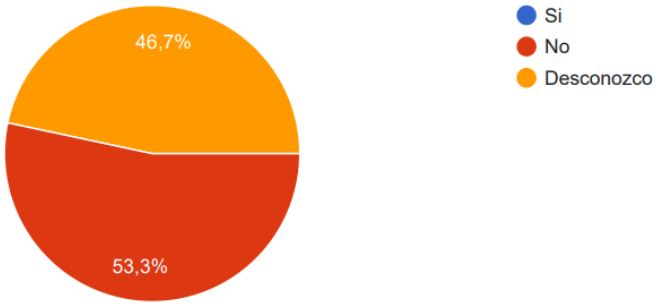
En este apartado podemos apreciar que el 73.3% de evaluados desconocen si existen canales de difusión para realizar procesos de reclutamiento. Mientras que, el 26.7% restante menciona que no existen.



En este apartado podemos afirmar que el 100% de los evaluados no conocen técnicas de selección de personal, lo que demuestra en gran medida porque eran tan deficientes los procesos del subsistema de reclutamiento y selección.

4. ¿Emplea un cronograma de tiempo para el proceso de selección?

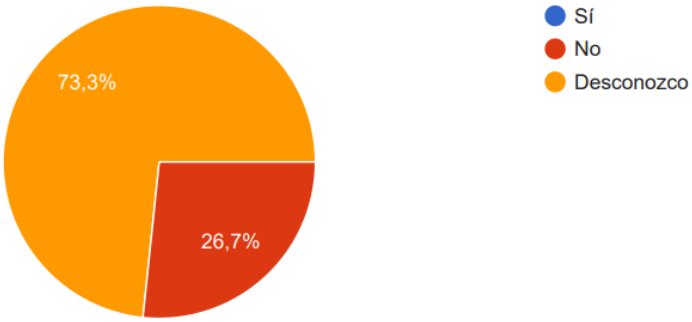
15 respuestas



En esta pregunta podemos concluir que no se realizaba planificación alguna al momento de seleccionar candidatos, el proceso era desordenado y poco objetivo.

5. ¿Se aplican evaluaciones técnicas a los candidatos durante el proceso de selección?

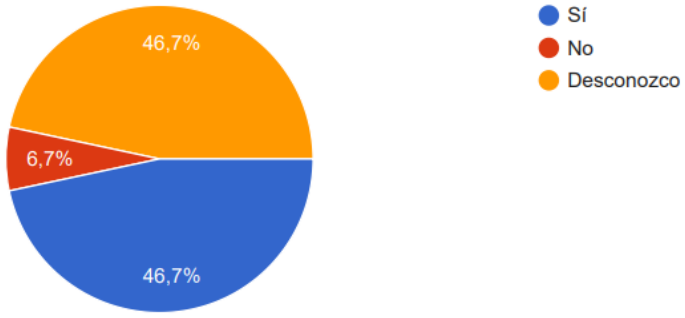
15 respuestas



En este apartado podemos afirmar que los directivos desconocían si los colaboradores que se incorporaban eran evaluados y contaban con las aptitudes para el cargo. Por otro lado, las jefaturas afirman que no existían evaluaciones técnicas, lo cual daba como resultado un proceso muy deficiente.

6. ¿La Cooperativa cuenta con descriptivos de cargo?

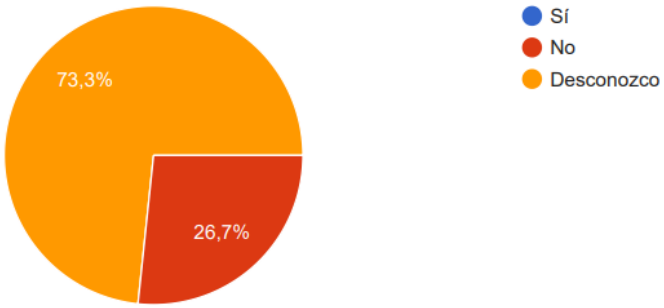
15 respuestas



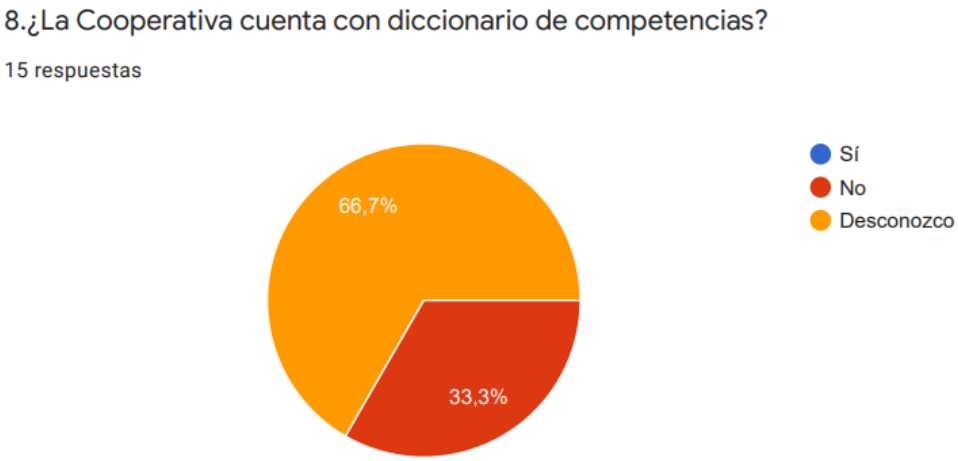
Con estos resultados podemos concluir que el 46.7% entre directivos y jefes de área desconocen si existen descriptivos de cargo, la otra mitad menciona que si existen descriptivos de cargo en la Cooperativa. Sin embargo, estos descriptivos con los que contaba la entidad no eran una herramienta de gestión útil, puesto que su elaboración fue realizada de manera general tomando como referencia descriptivos de otras Cooperativas y las actividades eran copiadas del internet. Esto hizo del manual de funciones un instrumento sin utilidad que no contenía las funciones que los colaboradores ejecutaban. Por otro lado, el 6.7% de evaluados, consideraron que no existían descriptivos de cargo.

7. ¿Los descriptivos de cargo son utilizados al momento de realizar la selección de personal?

15 respuestas

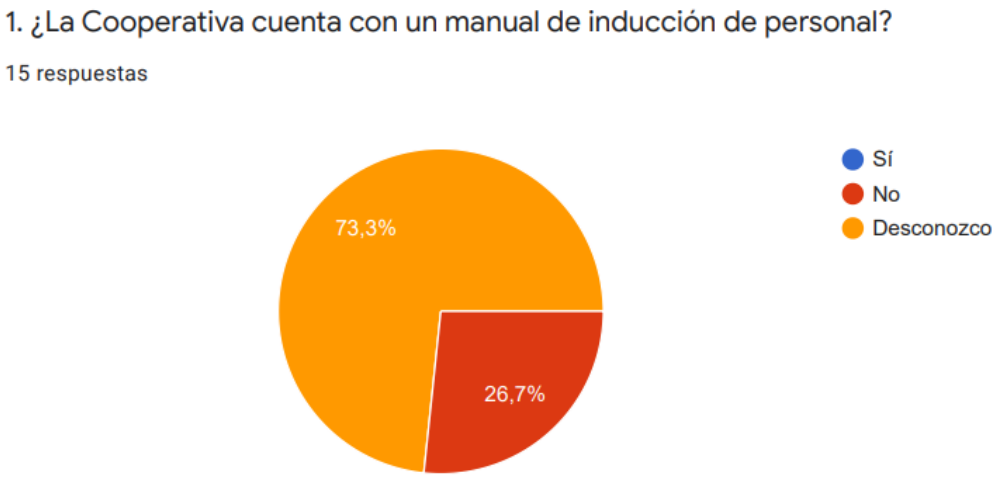


En este apartado podemos apreciar que los evaluados entre directivos y jefes de área un 73.3% desconocen si los descriptivos de cargo son utilizados para realizar los procesos de selección, mientras que el otro 26.7% afirman que no son utilizados, lo cual ejerce mayor peso al afirmar la deficiencia de los procesos de selección de la Cooperativa.



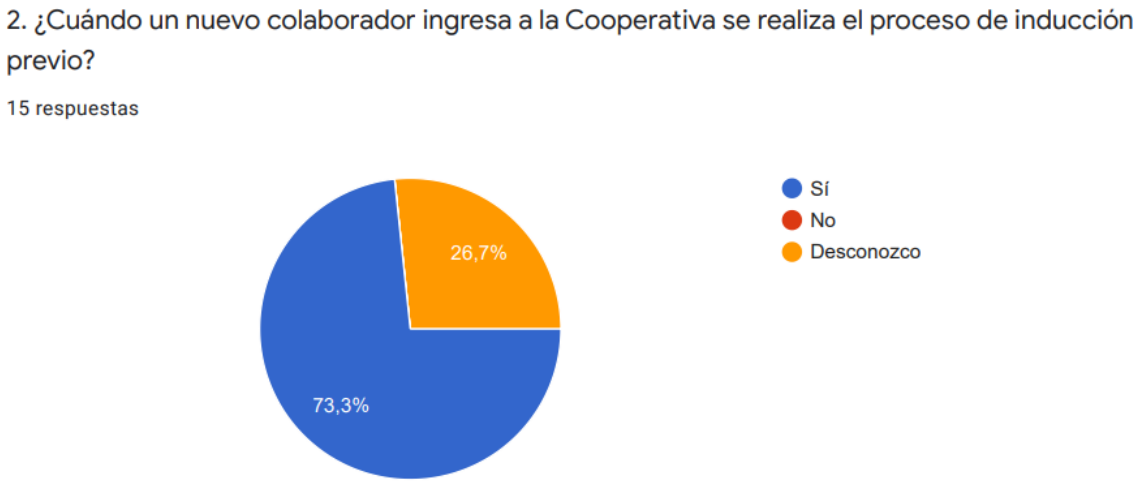
En este apartado podemos apreciar que los evaluados entre directivos y jefes de área un 66.7% desconocen si la Cooperativa cuenta con un diccionario de competencias, mientras que el otro 33. % afirman que no. Esta pregunta fue realizada con la finalidad de indagar más afondo acerca de si alguien del personal interno que realizaba los procesos de reclutamiento y selección previos, tenía al menos nociones básicas acerca de los procesos relacionados a gestión de talento humano.

INDUCCIÓN DE PERSONAL

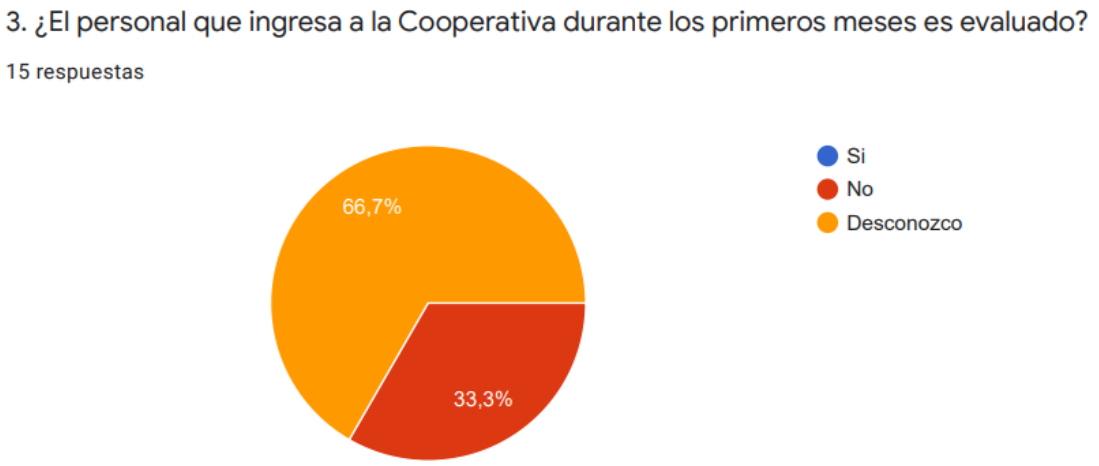


En esta pregunta podemos afirmar que el proceso de inducción es deficiente desde su ejecución inicial puesto que, los evaluados entre directivos y jefes de área un 73.3% afirman desconocer si

existe un manual de inducción interno, mientras que el 26.7% restante mencionan que la Cooperativa no dispone de un manual.

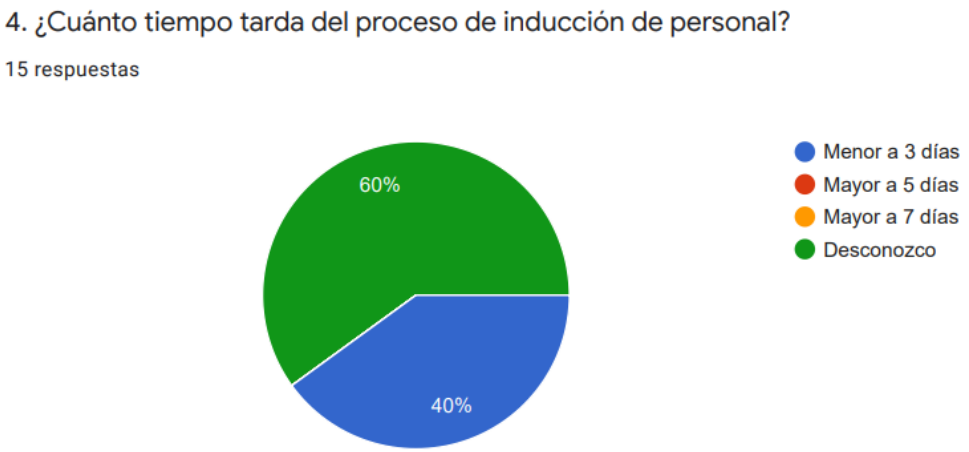


En este apartado podemos apreciar que el 73.3% de evaluados entre directivos y jefes de área afirman que si se realizaba un proceso de inducción. Sin embargo, a lo largo de la investigación se pudo evidenciar que el proceso de inducción realizado en la entidad era deficiente, desorganizado y no cumplía con un formato especifico que garantice el aprendizaje, dando como resultado procesos mal capacitados y con nula retención por parte del nuevo colaborador. Por otro lado, el 26.7% afirma desconocer si existe un proceso de inducción previo a la incorporación del candidato, lo cual da más peso a la investigación.



En este apartado podemos evidenciar que el personal que se incorporaba a la entidad no era evaluado. El 66.7% de encuestados entre directivos y jefes de área mencionan desconocer si se

realizaban procesos de evaluación durante los primeros meses, mientras que el otro 33.3% afirma que no se realizaba ningún tipo de evaluación. En conclusión, era un proceso poco objetivo y sin resultados medibles.



En este apartado podemos observar que el tiempo de inducción de personal era mínimo, lo cual no permitía cumplir el objetivo de entrenamiento y aprendizaje. Por un lado, el 60% de encuestados entre directivos y jefes de área mencionan desconocer el tiempo empleado en el proceso de inducción, mientras que el otro 40% afirma que el periodo de inducción era menor a 3 días, un tiempo que, para la complejidad del proceso, es insuficiente.



En este apartado podemos mencionar que la entrega formal del puesto de trabajo era un proceso que requería pulir ciertos aspectos clave. Por un lado, el 46.7% de encuestados entre directivos y jefes de área mencionan que si se entregaba el puesto de manera documentada. Sin embargo, el

personal nuevo únicamente recibía su equipo de trabajo y las funciones pendientes del ocupante anterior al cargo, lo que ocasionaba que tenga pendientes incluso antes de ejecutar sus funciones principales. A su vez, existe una equidad del 26.7% entre encuestados que afirman que no se entregaba el puesto de manera documentada y otros que desconocen si este proceso se hacía de esta manera, lo que permite evidenciar que el proceso de entrega del puesto no estaba formalizado, algo que da como resultado problemas de comunicación, nula retroalimentación y mal uso de los recursos internos.

Anexo 2. Manual de políticas de reclutamiento, selección por competencias e inducción de personal.

ORDEN Y SEGURIDAD

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

MANUAL DE POLÍTICAS RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN POR COMPETENCIAS E INDUCCION DE PERSONAL

El presente documento incluye información de carácter CONFIDENCIAL ó RESERVADO y está destinado exclusivamente para uso interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Orden y Seguridad, se prohíbe su divulgación, descargas o copias no autorizadas.

CONTROL DE CAMBIOS AL MANUAL

En el departamento de talento humano se llevará un registro anual, con la finalidad de mantener actualizado el presente manual, el cual contiene las funciones y descriptivos de cada cargo que comprenden a la institución.

BITACORA DE ACTUALIZACIONES DEL MANUAL

VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	RESPONSABLE	AUTORIZACION
01	Nov -2020	Desarrollo del manual de políticas de reclutamiento, selección por competencias e inducción de personal.	Jefe de talento humano	Gerente General

Contenido

1 OBJETIVO GENERAL 14
2 OBJETIVOS ESPECIFICOS 14
3 ALCANCE 14
4 GLOSARIO DE TERMINOS 14
5 POLÍTICAS GENERALES 17
6 POLÍTICAS ESPECÍFICAS DE LA GESTIÓN INTEGRAL DE TALENTO HUMANO
6.1 DE LA PLANIFICACIÓN 17
6.2 DE LA CLASIFICACIÓN 18
6.3 DE RECLUTAMIENTO 19
6.4 SELECCIÓN DE PERSONAL 20
6.5 DE LA VALIDACIÓN DEL PERFIL 22
6.6 CONTRATACION DE PERSONAL 23
6.7 DE LA EVALUACIÓN PERIODO DE PRUEBA 26
6.8 DE LA INDUCCIÓN DE PERSONAL 27
6.9 DE LA INDUCCIÓN GENERAL 28
7. ANEXOS 30

1 OBJETIVO GENERAL

Garantizar a través del proceso de reclutamiento, selección por competencias e inducción, un equipo humano capaz, comprometido y enfocado al logro de objetivos institucionales, que cuente con las habilidades, conocimientos y destrezas necesarias para cada uno de los cargos que comprenden a la Cooperativa.

A su vez, el talento seleccionado deberá velar por el cumplimiento cabal de sus funciones, de los lineamientos y políticas determinadas en este manual, el cual tiene por finalidad garantizar la efectividad de los procesos relacionados a la Gestión de talento humano.

2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Establecer las políticas específicas para los procesos de reclutamiento, selección por competencias e inducción, respetando las disposiciones y resoluciones emitidas por los organismos de control, el consejo de administración, vigilancia y la gerencia.
2. Identificar e incorporar talento humano idóneo y compatible a las necesidades institucionales.
3. Identificar las competencias requeridas en el proceso de selección y las que serán cubiertas durante el proceso de formación.

3 ALCANCE

Aplica a todo el personal que conforma la Cooperativa de Ahorro y Crédito Orden y Seguridad

4 GLOSARIO DE TERMINOS

1. Análisis de Cargo: Proceso de comprensión de un cargo y formulación de esta información en un formato claro que permita su comprensión de manera general.

2. Assessment Center: Proceso de evaluación de candidatos que permite medir las brechas entre las competencias del postulante, frente a las que exige el puesto a través de ejercicios vivenciales y prácticos.
3. Cargos: Estructuras básicas de la empresa que a través de los conocimientos y habilidades del ocupante facilitan que entidad pueda alcanzar su propósito.
4. Competencias: Características individuales que se manifiestan a través de los comportamientos observables. Son el conjunto de habilidades y conocimientos del sujeto relacionados estrechamente con estándares de desempeño superior, a fin de llevar a cabo una gestión exitosa u ocupar un puesto especifico.
5. Conocimientos: Conjunto de información adquirida (de manera formal o informal) a través del aprendizaje o la experiencia.
6. Descripción del Cargo: proceso que permite identificar la situación y la incidencia real del cargo en la organización. La descripción definirá el contenido específico del cargo. Toda descripción de cargo tiene condicionantes básicos, que son necesarios respetar para alcanzar la calidad, exactitud y precisión necesarias. Estos condicionantes son:
    - Identificar el contenido del cargo en un momento determinado.
    - Uniformidad en la técnica y su utilización.
    - Armonizar las distintas fuentes de información.
    - Absoluta objetividad. Ausencia de todo juicio de valor, cualquiera que sea su naturaleza.
    - Ser sintéticas y claras.
    - Homogeneidad de estilo en sus aspectos de fondo.
    - Eliminación de las características personales de los ocupantes.
    - Integración en una organización.

7. Evaluación por competencias: Proceso evaluativo que permite medir las brechas que existen entre las competencias que tiene el individuo frente a las requeridas por el puesto de trabajo.
8. Evaluación del potencial: Es el nivel de trabajo más alto que un colaborador está en condiciones de realizar satisfactoriamente.
9. Head Count: Proceso que permite medir la cantidad necesaria de personas en relación de dependencia a través de indicadores de gestión. personas en relación de dependencia.
10. Jefatura: Unidades de trabajo específicas que ejercen roles le confianza, mayor complejidad y responsabilidad en la entidad y que reportan directamente a Gerencia General.
11. Periodo de Prueba: Tiempo acordado entre el colaborador y el empleador por medio del cual, ambas partes pueden finalizar la relación laboral sin la necesidad de un previo aviso, causal alguna y sin derecho a compensaciones ni indemnizaciones.
12. Planificación de RRHH: Plan sistematizado y ordenado que va de la mano de la estrategia de la organización, el cual permite disponer del capital humano necesario con las competencias idóneas en todo momento y en el lugar adecuado para alcanzar los objetivos institucionales.
13. Potencial: Capacidad individual que tiene una persona para asumir mayores roles y responsabilidades.
14. Puesto de trabajo: Espacio definido para ejecutar y desarrollar las funciones laborales de un individuo, grupo de individuos o maquinaria especifica. Surgen del proceso del diseño de la estructura organizativa de la entidad.

5 POLÍTICAS GENERALES

Es responsabilidad del área de talento humano proponer actualización o cambios en las políticas, procedimientos y procesos que impacten al talento humano de Orden y Seguridad.

6 POLÍTICAS ESPECÍFICAS DE LA GESTIÓN INTEGRAL DE TALENTO HUMANO

6.1 DE LA PLANIFICACIÓN

- La estructura organizacional final (creación, ampliación o supresión de cargos) será propuesta por la Gerencia General, en conjunto con la Jefatura de talento humano y será aprobada por el Consejo de Administración.
- Anualmente se realizará la planificación de la nueva plantilla cuantitativa (Head count) en el mes de noviembre, misma que deberá contar con la participación de las jefaturas que comprenden todas las áreas de Cooperativa, con la finalidad de estructurar los procesos de selección e inducción de personal que serán realizadas durante el próximo año, esto de acuerdo con el presupuesto establecido y las necesidades de la institución.
- La Gerencia General revisara la plantilla cuantitativa para la posterior aprobación del Consejo de Administración, aspecto que deberá estar dentro del marco definido por la estrategia de la institución previo informe que justifique las necesidades por parte de las Jefaturas responsables. Este informe es presentado a la Jefatura de talento humano quien valida y aprueba en conjunto con la Gerencia General. En caso de creación y ampliación de la estructura organizacional, la Jefatura de talento humanos solicitará al departamento contable un informe sobre la disponibilidad presupuestaria.

- La Jefatura de talento humano será la responsable de definir y determinar las metodologías, lineamientos y herramientas necesarias para los procesos de reclutamiento, selección por competencias e inducción de personal, mismas que deberán contribuir al giro del negocio a través de un análisis experto y actualizado en torno al mercado actual. Este proceso deberá ser aprobado por la Gerencia y posteriormente presentado al Consejo de Administración y Vigilancia.
- La Gerencia General autorizará la suscripción de Contratos Eventuales y pasantes por necesidades institucionales, con el sustento técnico preparado por el área solicitante y ratificado por la Jefatura de talento humano, previa confirmación presupuestaria de la Gerencia General y el departamento contable. De estas contrataciones se informará mensualmente al Consejo de Administración.
- El área de talento humano dentro de la planificación de cargos debe cumplir con lo establecido en la normativa vigente, referente a personal con discapacidad en caso de requerirlo (ley de discapacidad).
- El área de talento humano debe planificar e implementar los procesos de inducción de forma anual. La inducción al puesto debe ser efectuada en coordinación con la línea de mando inmediata.
- El proceso de inducción de personal es obligatorio para todos los colaboradores nuevos que se integren a la institución sin excepción.

6.2 DE LA CLASIFICACIÓN

- El área de talento humano es la responsable de desarrollar y mantener actualizado los descriptivos de puestos por competencias.
- Los perfiles de los puestos por competencias deben servir como base para la ejecución del proceso de: selección de personal, evaluación del desempeño, valoración de cargos, capacitación y desarrollo del personal, para establecer los

planes de atracción, permanencia y desvinculación de acuerdo con los lineamientos determinamos por la SEPS.

- La Jefatura de talento humano determinara los cambios o modificaciones que se presenten a los perfiles del puesto para posteriormente ser aprobados por el consejo de administración y la Gerencia.

6.3 DE RECLUTAMIENTO

- El descriptivo de puesto o perfil, es el único documento habilitante que valida los requisitos del cargo y se encuentra definido en el manual de descriptivos de cargo de la Cooperativa debidamente aprobado. (**FR-TTHH-002)}**
- Para determinar si el postulante cumple con los requisitos mínimos para el cargo, la jefatura solicitante validara su nivel de experiencia y perfil duro a través de la requisición de vacante. (**FR-TTHH-001)**
- Siempre como primera fuente de reclutamiento se tomará en consideración al talento interno de la Cooperativa. En caso de no contar con el perfil necesario, el proceso será descartado y se procederá a una fuente externa.
- El tiempo designado para el proceso interno tendrá una duración de 5 días laborables, posterior a ese tiempo se cerrará el proceso.
- Para aplicar al concurso interno de reclutamiento, el colaborador deberá tener al menos 1 año de permanencia en la institución y remitirá su perfil al área de talento humano dando conocimiento de su participación. Se puede excepcionar la participación de colaboradores en cargo operativos con tiempo en funciones a partir de seis meses, con la validación de la Gerencia o Jefatura a cargo y de talento humano.
- El proceso de reclutamiento externo dará inicio posterior a la recepción de la requisición de vacante en conjunto a la convocatoria del proceso interno.

- En caso de que el proceso de reclutamiento interno no cuente con el grupo mínimo de aspirantes que cumplan con los requisitos mínimos (tres postulantes), el concurso será declarado como no factible y se procederá a utilizar la base externa de candidatos.
- El departamento de talento humano y sus responsables serán los encargados de mantener actualizada una base de datos de los mejores postulantes, con la finalidad de garantizar una mayor efectividad en los tiempos de reclutamiento para los cargos con altos índices de rotación.
- Estas bases deberán contar con políticas de almacenamiento físico y digital, contabilizando el tiempo de 3 meses para los perfiles físicos y 1 año para los digitales.

6.4 SELECCIÓN DE PERSONAL

- No pueden intervenir en el proceso de selección las personas que hubieren sido separadas de la Cooperativa con visto bueno, despido intempestivo o reingreso que no haya tenido un buen desempeño o actitud en la institución; así como quienes tengan relación de parentesco en cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad con los empleados, asambleístas, vocales de los consejos, Auditor Interno y Gerente de la Cooperativa.
- Todo candidato deberá pasar por el proceso de selección de la Cooperativa sin excepción y cumplir a cabalidad todas las disposiciones del presente manual, caso contrario se considera no apto dentro de la terna y no podrá ser incorporado. Se dará prioridad al desarrollo interno del personar siempre que cumpla con los requisitos.
- Los cargos operativos, tácticos y estratégicos deberán ser validados durante el proceso de selección.

- Para los cargos operativos y tácticos, su perfil será validado a través de la Jefatura de talento humano, la Jefatura inmediata y posteriormente aprobado por la Gerencia General.
- En el caso de cargos estratégicos como el Gerente o el Auditor Interno, su perfil será validado por la Jefatura de talento humano, el Gerente General (En caso del auditor) y el CDA. En caso de la Gerencia General, el perfil será validado por la Jefatura de talento humano, la Auditoria Interna y el CDA. Queda a disposición de la Jefatura de talento humano, analizar remitir el proceso de selección de cargos estratégicos a consultoras externas o empresas especializadas en head hunting, las cuales se encargarán de entregar la terna final para el análisis de los candidatos. Al final del proceso, la Jefatura de talento humano elaborara un informe para conocimiento de la Asamblea General de Representantes.
- Para contar con los servicios de una empresa especializada o una consultora, se deberá contar con tres propuestas con su respectiva cotización, que serán presentadas por el área de talento humano al Consejo de Administración y a la Gerencia General. Una vez aprobada la empresa responsable, se procederá a realizar el proceso de acuerdo con el manual de adquisiciones.
- No se contratará colaboradores que registren en el sistema financiero nacional, cartera castigada o demandas Judiciales en los últimos 24 meses, operaciones de crédito vencidas por más de 30 días o que consten en las páginas de control.
- El Asistente de talento humano solicitara al área de crédito el reporte de la revisión del buró de los candidatos finalistas, previo al ingreso a la institución y validará que no mantengan operaciones vencidas o castigadas.

- Adicionalmente, el Asistente de talento humano solicitara a cumplimiento verificar en la página de la Función Judicial y las listas de control con la finalidad de cumplir con las políticas de prevención de lavado de activos internas.
- La terna de candidatos deberá cumplir con un mínimo porcentual para declararse como valido, siendo el 75% un nivel aceptable, esto con la finalidad de que la brecha existente entre los requisitos del perfil en comparación al perfil del candidato no supere el 25% de desarrollo.

6.5 DE LA VALIDACIÓN DEL PERFIL

- Se considerará como valido un perfil cuando la terna de candidatos o el candidato cumpla el mínimo porcentual exigido, siendo el 75% un nivel aceptable, esto con la finalidad de que la brecha existente entre los requisitos del perfil en comparación al perfil del candidato no supere el 25% de desarrollo.
- El psicólogo responsable será el encargado de realizar a todos los postulantes la entrevista por competencias y las evaluaciones psicológicas a través de las baterías psicológicas existentes en la Cooperativa y los reactivos. (**FR-TTHH-003)**
- El área de talento humano receptara las evaluaciones técnicas (conocimientos) de las jefaturas inmediatas para la aplicación a los postulantes de la terna. Estas evaluaciones serán de tres tipos, pero con características similares entre sí, además deberán contar con una estructura clave la cual constara de preguntas de selección múltiple y no de opinión para garantizar su objetividad. Las evaluaciones técnicas, psicológicas y las referencias permiten identificar aspectos que no siempre son visibles en la fase de la entrevista.
- Los postulantes que estén aplicando a posiciones claves de la institución y sensibles ante el manejo de valores económicos, adicional a las evaluaciones

técnicas y psicológicas, deberán presentar una evaluación de integridad misma que será aplicada por el área de Cumplimiento en coordinación con talento humano.

- Para validar las referencias laborales, el área de talento humano se encargará de la coordinación y comunicación directa con las entidades donde laboro previamente el postulante y verificará la información proporcionada de acuerdo con el formato establecido por la Cooperativa. (**FR-TTHH-004)**
- El Asistente de talento humano será el responsable de realizar el informe de selección de los candidatos que se encuentran en el proceso. (**FR-TTHH-005)**
- Una vez el asistente del área de talento humano haya concluido el informe de selección final con la información de los candidatos, deberá ser entregada una copia a la Jefatura de talento humano quien procederá a la realizar el cuadro comparativo de candidatos, para posteriormente entregar la terna finalista al cliente interno y a la Gerencia General de la Cooperativa. (**FR-TTHH-006)**
- El perfil/hoja de vida del candidato favorecido deberá contar con la fecha en la que fue aprobada su incorporación dentro de la Cooperativa, deberá tener la firma del Gerente General y de la Jefatura de área, y a su vez el sello identificativo de la Cooperativa.

6.6 CONTRATACION DE PERSONAL

- Toda contratación de personal será gestionada exclusivamente a través de talento humano. Éste a su vez, garantizará que todo candidato haya cumplido con el proceso de Reclutamiento y Selección, el área verificará su cumplimiento y validación.
- Cuando se haya tomado una decisión final sobre la contratación de un candidato, el área de Talento humano procederá a informar al postulante que debe recurrir al

dispensario médico asignado y realizarse las pruebas de salud ocupacional. El medico ocupacional realizara las evaluaciones que considere pertinentes de acuerdo con el giro del negocio, al esquema legal y para el cargo. (**FR-TTHH-007**)

- Una vez el candidato cuente con los resultados favorables del médico ocupacional, el área de talento humano informara al candidato favorecido que debe acercarse a la Cooperativa para para concluir la negociación respectiva de acuerdo con el formato interno. (**FR-TTHH-008**)
- Tanto a postulantes internos como externos que no hayan salido favorecidos durante el proceso de selección, el área de talento humano enviara un correo electrónico de agradecimiento por haber sido participes del proceso (**FR-TTHH-009**). A su vez, se notificará a los postulantes no favorecidos que seguirán siendo considerados para futuros procesos a través de la base de datos interna.

  Una vez ambas partes (Colaborador – Cooperativa) se encuentren de acuerdo con los términos establecidos en el marco contractual, el área de talento humano procederá a solicitar los documentos habilitantes para su contratación (**FR-TTHH-010**). Esta documentación es obligatoria y ningún postulante podrá ingresar a la Cooperativa si no ha presentado la información solicitada, completa y de acuerdo con el formato interno establecido.
- talento humano es el responsable de validar que la documentación e información presentada sea veraz y que no esté alterada, modificada o ilegible. El primer día de labores del nuevo colaborador, se procederá a realizar su ficha personal, la cual constará en su expediente. (**FR-TTHH-011**)

- El área de talento humano es la responsable construir la carpeta de ingreso del nuevo colaborador, con toda la documentación que consta en la guía de expediente de personal. (**FR-TTHH-012**)
- El área de talento humano realizará el contrato para el nuevo colaborador, para posteriormente ser validado por el departamento legal, será sumillado por las partes (colaborador – Cooperativa/representante legal) y contará con el anexo de su respectiva hoja de negociación, siempre.
- El área de talento humano gestionará con el departamento contable que todos los colaboradores que ingresan a la Cooperativa estén afiliados al IESS desde el primer día de trabajo. A su vez, talento humano ingresara al colaborador el contrato validado al ministerio de trabajo para dar fe del paso final de la contratación.
- La vinculación laboral de los empleados se realizará mediante contrato laboral escrito en los términos acordados al momento de la contratación, bajo los tipos de contratos que la Cooperativa tiene y acorde a la ley.
- Todos los Contratos de Trabajo, deben estar de acuerdo con lo que señala la ley laboral vigente, deben ser firmados por el trabajador y por parte de la Cooperativa por su representante legal y/o Apoderado Legal (para el efecto) de Orden y Seguridad.
- La contratación de pasantes se realizará de acuerdo con lo establecido en la ley, y con las aprobaciones respectivas, una vez cubierto el proceso de selección establecido.
- El Gerente General, en su calidad de representante legal de la Cooperativa, es el único quien puede contratar y suscribir los contratos de trabajo del personal de la Cooperativa o su apoderado.

- El periodo de prueba debe constar por escrito en el contrato de trabajo y no debe superar lo establecido en la ley. Para contratos eventuales el término del contrato no podrá superar los 180 días, en caso de solicitar la contratación fija de los colaboradores bajo un contrato eventual, se realizará la terminación de este contrato previa renuncia por escrito y se generará un nuevo contrato a plazo indefinido de conformidad con la ley.
- talento humano mantendrá actualizado los files de los colaboradores según requerimientos internos y de los entes de control. Referencia normativa Art. 24 Resolución. JB-2012-2146 respecto a la información y documentación.
- A todo colaborador que ingresa se registrará en el sistema de control de asistencia el día de su ingreso; El área de talento humano será el responsable del ingreso y control del registro.
- Todas las carpetas deberán ser ingresadas al archivo general de trabajadores activos y digitalizadas, garantizando el cumplimiento de todos los procesos de ingreso legal y la documentación requerida. Esta actividad es responsabilidad de talento humano y se mantendrá por 5 años por lo menos.
- Será motivo de desvinculación inmediata de la Cooperativa del empleado al que se le compruebe falsedad o adulteración en la información y documentación proporcionada.
- Ninguna persona tendrá acceso a la información de las carpetas de personal sin autorización de la Jefatura de talento humano.

6.7 DE LA EVALUACIÓN PERIODO DE PRUEBA

- Todo nuevo colaborador estará sujeto a un periodo de evaluación para garantizar su permanencia o desvinculación.

- El área de talento humano deberá dar seguimiento a los plazos estipulados dentro de la Cooperativa de las evaluaciones reglamentarias.
- Para validar la aprobación del periodo de prueba del nuevo colaborador, deberá ser evaluado a los 75 días de permanencia. A su vez, la evaluación del periodo de prueba deberá ser realizada por las Jefaturas de área para contar con mayor objetividad y de acuerdo con el formato interno. (**FR-TTHH-013**)
- La permanencia o no del colaborador será informada a través de una reunión formal de retroalimentación con el responsable del área de talento humano y el jefe inmediato, dando como resultado la culminación del proceso de reclutamiento y selección. Este formato deberá estar debidamente suscrito por el Gerente General. **FR-TTHH-014**

6.8 DE LA INDUCCIÓN DE PERSONAL

- El proceso de inducción de personal estará a cargo del área de talento humano de la Cooperativa. Este proceso determinara los lineamientos de aprendizaje y entrenamiento que el colaborador requiere para incorporarse de manera efectiva a su cargo.
- Una vez un nuevo colaborador haya sido seleccionado, el área de talento humano será la responsable de realizar la preparación previa de la inducción de personal.
- La Inducción comprenderá tres fases: La inducción general, inducción especifica (técnica) y la evaluación de la inducción; estos procesos serán coordinados por el área de talento humano.
- La Jefatura de talento humano será la responsable de definir y determinar las metodologías, lineamientos y herramientas necesarias para los procesos de inducción de personal, mismos que deberán contribuir al giro del negocio a través

de las habilidades, destrezas y conocimientos del nuevo colaborador, que han sido reforzados a través del entrenamiento y la formación interna.

6.9 DE LA INDUCCIÓN GENERAL

- La Jefatura de talento humano a través de un cronograma, realizara la coordinación del programa de inducción con las demás áreas, jefaturas y cargos que participaran de manera directa en el proceso.
- El Asistente de talento humano validara que el cronograma haya sido receptado por las áreas y que previo al desempeño del programa de inducción, los formatos guía del proceso se encuentren listos y validados.
- La inducción general contemplará todos los aspectos normativos de cumplimiento obligatorio: descripción general de la Cooperativa, política de talento humano, salud y seguridad ocupacional, seguridad física, tecnología de la información, inducción por procesos. **FR-TTHH-015**
- Al concluir la fase de inducción general, el Asistente de talento humano validara que el contenido del programa se haya cumplido a su totalidad y solicitara la rúbrica por parte del nuevo personal para constancia de este.
- En caso de no cumplir la fase de inducción general sea por inoperancia del área, inasistencia del nuevo colaborador o por cualquier causa interna o externa, el Asistente de talento humano procederé a reagendar el proceso pendiente en un máximo de 48 horas.

6.9 DE LA INDUCCIÓN ESPECIFICA

- La inducción especifica o técnica: Es responsabilidad directa de la Jefatura de área en coordinación con talento humano.

- La inducción especifica contemplará todos los aspectos técnicos de cumplimiento obligatorio: descripción de actividades del puesto y administración de procesos. **FR-TTHH-016**
- Al concluir la fase de inducción específica, el Asistente de talento humano validara en conjunto a la jefatura/responsable técnico del área que el contenido del programa se haya cumplido a su totalidad y solicitara la rúbrica por parte del nuevo personal para constancia de este.
- En caso de no cumplir la fase de inducción especifica sea por inoperancia del área, del técnico interno asignado, inasistencia del nuevo colaborador o por cualquier causa interna o externa, el Asistente de talento humano procederé a reagendar el proceso pendiente en un máximo de 48 horas.

7 DE LA EVALUACIÓN DE LA INDUCCIÓN DE PERSONAL

- El programa de inducción de personal debe ser evaluado de manera cuantitativa y cualitativa para garantizar que el aprendizaje y entrenamiento del nuevo colaborador fue efectivo previo a la incorporación a sus nuevas responsabilidades.
- Es responsabilidad del área de talento humano aplicar las evaluaciones que considere pertinente para garantizar este proceso.
- El colaborador al finalizar el proceso de inducción deberá alcanzar un puntaje mínimo de 3.5 puntos en la escala general para considerarse aprobado, caso contrario pasará a un proceso de reinducción.
- El Asistente de talento humano será el responsable de la aplicación de la evaluación y el resultado debe ser entregado a la Jefatura de talento humano en un plazo máximo de 48 horas una vez finalizada. **FR-TTHH-017**

- Los resultados de la inducción serán informados por el jefe de talento humano a la gerencia o jefatura de área, hasta máximo 48 horas posteriores a la entrega de resultados.
- El proceso de inducción interno también deberá ser evaluado por el nuevo colaborador para garantizar su objetividad. Se pretende que al retroalimentar el proceso desde un punto de vista externo, se pueda fortalecer la metodología interna y facilitar el aprendizaje.

7. ANEXOS

FR-TTHH-001.- Requisición de vacante

FR-TTHH-002.- Descriptivo de cargo

FR-TTHH-003.- Formato de entrevista por competencias

FR-TTHH-004.- Validación de referencias laborales

FR-TTHH-005.- Formato informe de selección

FR-TTHH-006.- Formato comparativa de candidatos (Rankin)

FR-TTHH-007.- Formato autorización evaluación medico ocupacional

FR-TTHH-008.- Hoja de negociación / oferta de servicios

FR-TTHH-009.- Formato carta de agradecimiento a postulantes no favorecidos

FR-TTHH-010.- Guía de documentos habilitantes para la contratación

FR-TTHH-011.- Ficha de personal interno

FR-TTHH-012.- Guía de expediente de personal

FR-TTHH-013.- Evaluación de período de prueba (75 días)

FR-TTHH-014.- No culminación periodo de prueba

FR-TTHH-015.- Guía general de inducción de personal

FR-TTHH-016.- Guía específica de inducción de personal

FR-TTHH-017.- Test de evaluación del proceso de inducción de personal

FR-TTHH-018.- Formato de evaluación de satisfacción del proceso de inducción

ORDEN Y SEGURIDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	**FORMULARIO REQUISICIÓN DE VACANTE**	**FR-TTHH-001** **#DE REQUISICIÓN:**

DESCRIPCIÓN DE LA VACANTE			
CARGO / VACANTE:			
EXTRACTO DE MISIÓN DEL PUESTO:			
DEPARTAMENTO:			
SOLICITADO POR / ÁREA / CARGO:			

ACTIVIDADES ESCENCIALES A DESEMPEÑAR	
1.	**2.**
3.	**4.**
5.	**6.**

REQUISITOS MÍNIMOS:

INSTRUCCIÓN FORMAL	**EXPERIENCIA REQUERIDA**	**EQUIPOS / HERRAMIENTAS DE TRABAJO**
☐ Bachiller ☐ Tercer nivel ☐ Otro: _____	☐ 0 a 1 año ☐ 1 a 3 años ☐ Mayor a 3 años	☐ Equipo PC – Escritorio: ☐ Equipo PC – Portátil ☐ Celular ☐ Correo Institucional ☐ Tarjeta de acceso

PERTINENCIA DE LA SOLICITUD

FECHA DE SOLICITUD	**D:** **M:** **A:**	**NUEVO CARGO:** **(En caso de ser un cargo nuevo, la solicitud deberá remitirse a talento humano para la elaboración del perfil pertinente)**

JUSTIFICACIÓN DE LA VACANTE SOLICITADA:	**REEMPLAZO (subraye):** **M: Maternidad** **V: Vacaciones** **S: Salud**	**M** / **V** / **S**	**OTRO:** _____

_____ **JEFE TALENTO HUMANO**	_____ **GERENTE GENERAL**	_____ **JEFE DE ÁREA / SOLICITANTE:**

FORMATO DESCRIPTIVOS DE CARGO OYS	FR-TTHH-002

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		ORGANIGRAMA
DENOMINACIÓN:		
ÁREA		
NIVEL		
LÍNEA DE REPORTE		
LÍNEA DE SUPERVISIÓN		
REEMPLAZO		

2. MISIÓN DEL CARGO

3. ACTIVIDADES DEL PUESTO		F+ (CO x CM)			
	LISTA DE ACTIVIDADES	F	CO	CM	TOTAL

F: Frecuencia CO: Complejidad CM: Consecuencia por Omisión

4. ACTIVIDADES ESENCIALES		F	CO	CM	TOTAL

5. CONOCIMIENTOS REQUERIDOS

	ACTIVIDADES ESENCIALES	CONOCIMIENTOS REQUERIDOS PARA EL CARGO

6. INSTRUCCIÓN FORMAL SOLICITADA	SI	NO	ÁREA DE CONOCIMIENTO ESPECÍFICA (ADM, FIN, ECO, ETC)	NÚMERO DE AÑOS CURSADOS
BACHILLER				
TECNÓLOGO				
TERCER NIVEL				
OTRO (ESPECIFIQUE):				

7. AÑOS DE EXPERIENCIA REQUERIDOS	

8. COMPETENCIAS

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	DEFINICIÓN	A	B	C	D

9. REQUISITOS DE SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN

DESTREZAS Y CONOCIMIENTOS	SELECCIÓN	CAPACITACIÓN
LISTA DE CONOCIMIENTOS:		
LISTA DE INSTRUCCIÓN FORMAL		
LISTA DE CONTENIDO DE EXPERIENCIA		
LISTA DE COMPETENCIAS		

ORDEN Y SEGURIDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	**FORMATO DE ENTREVISTA**	**FR-TTHH-003**

ENTREVISTA POR COMPETENCIAS

NOMBRES Y APELLIDOS DEL ENTREVISTADO: _____
CARGO AL QUE APLICA: _____

Este formato tiene la finalidad de presentar una guía práctica para el evaluador frente a una entrevista por competencias

	ESQUEMA GENERAL PARA ROMPER EL HIELO	**TTHH**
1	Buenos días/hola/bienvenido ¿Cómo estuvo el camino hasta llegar aquí?	
2	¿Tuvo alguna novedad para encontrar nuestro edificio?	
	PREGUNTAS PARA EVALUAR EL PERFIL DURO (SONDEO)	**TTHH**
3	Educación formal	
4	Experiencia previa en otros puestos de trabajo	
5	Logros/certificaciones/cualificaciones profesionales	
	PREGUNTAS PARA EVALUAR COMPETENCIAS	**TTHH**
6	Diccionario de competencias	
	MOTIVACIONES PROPIAS DEL CANDIDATO	**TTHH**
7	¿Cuál es su motivación principal para cambiarse a otra empresa/cooperativa?	
8	¿Qué aspectos ha investigado o conoce con respecto a nuestra cooperativa?	
9	¿Por qué razón ha decidido trabajar con nosotros?	
	CIERRE DE LA ENTREVISTA	**TTHH**
10	Informar al candidato los siguientes pasos del proceso	
11	Preguntar al candidato si le quedo alguna duda o preguntas en general	
12	Agradecer su colaboración	

_____ **ENTREVISTADOR**	_____ **FECHA:**

ORDEN Y SEGURIDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	**FORMATO DE REFERENCIAS LABORALES**	**FR-TTHH-004**

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL POSTULANTE				
NOMBRE Y APELLIDO:		**CARGO AL QUE APLICA:**		
2. INFORMACIÓN OBTENIDA DE LA EMPRESA REFERENTE				
EMPRESA				
NOMBRE DEL RESPONSABLE				
CARGO QUE OCUPA				
TELF				
CORREO ELECTRÓNICO				
3. INFORMACIÓN LABORAL DEL POSTULANTE				
FECHA DE INGRESO				
FECHA DE SALIDA				
TIEMPO LABORADO EN LA EMPRESA				
NOMBRE DEL JEFE/SUPERVISOR INMEDIATO				
JORNADAS EN LAS QUE HA TRABAJADO (ESPECIFÍQUE)				
4. DESEMPEÑO				
¿CÓMO CALIFICARÍA EL DESEMPEÑO DEL COLABORADOR?	**EXCELENTE ( )**	**BUENO ( )**	**REGULAR ( )**	**DEFICIENTE ( )**
MOTIVO DE SALIDA	**RENUNCIA VOLUNTARIA ( )**	**REDUCCIÓN DE PERSONAL ( )**	**DESPIDO INTEMPESTIVO ( )**	
	OTRO:			

¿CONSIDERA QUE EL COLABORADOR CUMPLIO LOS OBJETIVOS PLANTEADOS?

¿EXISTIO ALGÚN MOTIVO POR EL CUAL SE HAYA GENERADO LLAMADOS DE ATENCIÓN O RETROALIMENTACIÓN AL COLABORADOR?

¿QUÉ OPORTUNIDADES DE MEJORA CONSIDERA QUE DEBE TENER EN CUENTA EL COLABORADOR?

¿QUÉ ASPECTOS MÁS FUERTES CONSIDERA QUE POSEE EL COLABORADOR?

¿CUÁL FUE EL MAYOR APORTE DEL COLABORADOR PARA SU EMPRESA?

RECOMENDARÍA LA CONTRATACIÓN DE ESTE COLABORADOR	**SI ( )**	**NO ( )**
	¿POR QUÉ?	

FIRMA RRHH: _____
FECHA:

ORDEN Y SEGURIDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO	INFORME DE SELECCIÓN	FR-TTHH-005
	Esta información es confidencial y de uso exclusivo del personal de RRHH	

FECHA PRESENTACIÓN	D: / M: / A:	ELABORADO POR		CARGO:	

1. DATOS GENERALES DEL CANDIDATO

FECHA DE ENTREVISTA	D: / M: / A:	NOMBRES COMPLETOS					
PUESTO AL QUE APLICA		EDAD:		ESTADO CIVIL:		HIJOS (No):	

2. INFORMACIÓN DE REMUNERACIONES

Actual remuneración:		Anterior remuneración:		Aspiración actual:	

3. INSTRUCCIÓN FORMAL

Nivel de instrucción	Carreara de estudio o área de especialidad	Institución educativa	Titulo obtenido

4. EXPERIENCIA LABORAL ESPECIFICA (Ubicar del puesto más reciente, al más antiguo de las tres últimas empresas)

Institución / Entidad	Cargo ocupado	Funciones que realizaba	Tiempo laborado	Motivo de salida	Referencias satisfactorias / insatisfactorias

4. MOTIVACIONES PROPIAS DEL CANDIDATO

Motivación del candidato:
Intereses propios:
Observaciones:

5. EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS

COMPETENCIA EVALUADA	CONCEPTO / DEFINICIÓN	GRADO REQUERIDO (A – D)	GRADO OBTENIDO (A – D)

6. REFERENCIAS DEL CANDIDATO

EMPRESA:
NOMBRE DEL RESPONSABLE:
CARGO QUE OCUPA:
TELÉFONO:
CORREO ELECTRÓNICO:

INFORMACIÓN LABORAL DEL POSTULANTE

FECHA DE INGRESO	
FECHA DE SALIDA	
TIEMPO LABORADO EN LA EMPRESA	
NOMBRE DEL JEFE/SUPERVISOR INMEDIATO	
JORNADAS EN LAS QUE HA TRABAJADO (ESPECIFÍQUE)	

DESEMPEÑO

	EXCELENTE ( )	**BUENO ( )**	**REGULAR ( )**	**DEFICIENTE ( )**

¿CÓMO CALIFICARÍA EL DESEMPEÑO DEL COLABORADOR?				
MOTIVO DE SALIDA	**RENUNCIA VOLUNTARIA ( )**		**REDUCCIÓN DE PERSONAL ( )**	**DESPIDO INTEMPESTIVO ( )**
	OTRO:			

¿CONSIDERA QUE EL COLABORADOR CUMPLIO LOS OBJETIVOS PLANTEADOS?

¿EXISTIO ALGÚN MOTIVO POR EL CUAL SE HAYA GENERADO LLAMADOS DE ATENCIÓN O RETROALIMENTACIÓN AL COLABORADOR?

¿QUÉ OPORTUNIDADES DE MEJORA CONSIDERA QUE DEBE TENER EN CUENTA EL COLABORADOR?

¿QUÉ ASPECTOS MÁS FUERTES CONSIDERA QUE POSEE EL COLABORADOR?

¿CUÁL FUE EL MAYOR APORTE DEL COLABORADOR PARA SU EMPRESA?

RECOMENDARÍA LA CONTRATACIÓN DE ESTE COLABORADOR	**SI ( )**	**NO ( )**
	¿POR QUÉ?	

FIRMA DE EVALUADOR: _____

ORDEN Y SEGURIDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO	FORMATO DE COMPARACIÓN DE CANDIDATOS	FR-TTHH-006

DATOS DE IDENTIFICACIÓN					
CARGO QUE VA A OCUPAR:		**DEPARTAMENTO:**		**ÁREA:**	
MISIÓN DEL PUESTO:					

MÉTODO DE CALIFICACIÓN

CALIFIQUE CON UNA "X" CADA **ITEM** DE ACUERDO AL NIVEL DE INDICADOR QUE EL EVALUADO DEMUESTRE A RASGOS GENERALES Y DE ACUERDO A LOS SIGUIENTES PARÁMETROS. (SOLO SELECCIONAR UN INDICADOR POR CADA ACTIVIDAD)

Candidato 1 / **Nombre del candidato**	**EXCEDE LAS EXPECTATIVAS**	**CUMPLE A CABALIDAD**	**CUMPLE, PERO SOLO DE ACUERDO AL CARGO**	**CUMPLE DEFICIENTEMENTE**	**NO CUMPLE**
Estudios / Educación formal					
Experiencia requerida					
Conocimientos requeridos					
Competencias del cargo					

Candidato 2 / **Nombre del candidato**	**EXCEDE LAS EXPECTATIVAS**	**CUMPLE A CABALIDAD**	**CUMPLE, PERO SOLO DE ACUERDO AL CARGO**	**CUMPLE DEFICIENTEMENTE**	**NO CUMPLE**
Estudios / Educación formal					
Experiencia requerida					
Conocimientos requeridos					
Competencias del cargo					

Candidato 3 / **Nombre del candidato**	**EXCEDE LAS EXPECTATIVAS**	**CUMPLE A CABALIDAD**	**CUMPLE, PERO SOLO DE ACUERDO AL CARGO**	**CUMPLE DEFICIENTEMENTE**	**NO CUMPLE**
Estudios / Educación formal					
Experiencia requerida					
Conocimientos requeridos					
Competencias del cargo					

MÉTODO DE CALIFICACIÓN

Guía para el evaluador:

- El puntaje por ítem está clasificado de la siguiente manera:
  - Excede las expectativas: 100%
  - Cumple a cabalidad: 80%
  - Cumple, pero solo de acuerdo al cargo: 60%
  - Cumple deficientemente: 40%
  - No cumple: 20%
- Para calcular el promedio final se debe aplicar la siguiente formula: (%IT1+%IT2+%ITPR3+%IT4) / 4)
- Para considerarse un candidato valido para la terna, la nota mínima es de: 75%
- La puntuación máxima es de 100%.
- En la opción “PUNTAJE GENERAL”, se debe colocar el total ponderado de los candidatos
- En la opción “RANKING”, se enumerará del 1 al 3 el candidato mejor favorecido.
-

FECHA DE EVALUACIÓN:	D:	M:	A:

FIRMA TTHH____ _____

_____

PUNTAJE GENERAL

# Candidato	Puntuación General	Ranking
Candidato 1:		
Candidato 2:		
Candidato 3:		

Candidato mejor opcionado:	

Observaciones:

ORDEN Y SEGURIDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	**FICHA DE AUTORIZACIÓN EXAMEN OCUPACIONAL**	**FR-TTHH-007**

La Cooperativa de ahorro y crédito Orden y Seguridad autoriza al señor (a): _____con numero de C.I: _____ fecha de nacimiento:_____ ciudad de residencia:_____ de edad:_____ para la vacante de:_____ que se efectué los exámenes detallados a continuación.

Pre-ocupacionales	***Exámenes de control anual***	***Post-ocupacionales***

	EXAMENES	**SSO**
1	ANTÍGENO PROSTÁTICO	
2	EXAMEN EMO	
3	AUDIOMETRÍA	
4	EXAMEN ESPIROMETRÍA	
5	EKG / CONTROL CARDIOLÓGICO	
6	EXAMEN VISUAL COMPLETO	
7	EXAMEN HDL	
8	EXAMEN LDL	
9	EXAMEN VDRL	
10	EXAMEN ACIDO ÚRICO	
11	EXAMEN COLESTEROL	
12	EXAMEN TRIGLICÉRIDOS	
13	BIOMETRÍA HEMÁTICA (BH)	
14	EXAMEN GLUCOSA	
15	EXAMEN UREA	
16	EXAMEN CREATININA	
	OTROS EXÁMENES QUE SE CONSIDERE NECESARIO DE ACUERDO AL PERFIL	**SSO**
1		
2		
3		

_____ **RRHH**	_____ **APLICANTE**

ORDEN Y SEGURIDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	**FORMATO DE HOJA DE NEGOCIACIÓN / OFERTA DE SERVICIOS**	**FR-TTHH-008**

INFORMACIÓN GENERAL DEL COLABORADOR		
NOMBRES Y APELLIDOS:		
CÉDULA DE IDENTIDAD:		
EDAD Y FECHA DE NACIMIENTO:		
TELÉFONO CONVENCIONAL / CELULAR		
NOMBRE DE CONTACTO DE EMERGENCIA / TELÉFONO		
CORREO ELECTRÓNICO		
DIRECCIÓN DE RESIDENCIA:		
REMUNERACIÓN PACTADA:		
CARGO A DESEMPEÑAR:		
MODALIDAD DE PAGO		
CHEQUE: ☐	**CUENTA INTERNA DE LA COAC ☐**	
INFORMACIÓN EXCLUSIVA PARA EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO		
LÍNEA DE REPORTE (si aplica):		
LÍNEA DE SUPERVISIÓN (si aplica):		
ÁREA O DEPARTAMENTO:		
TIPO DE CONTRATO:		
JORNADA ESTABLECIDA:		
DENOMINACIÓN MRL:	**SECTORIAL IESS:**	
FUNCIONES DE CONFIANZA:	**☐ SÍ**	**☐ NO**

BENEFICIOS PROPIOS DE LA EMPRESA		
EQUIPOS / HERRAMIENTAS DE TRABAJO ☐ Equipo PC – Escritorio: ☐ Equipo PC – Portátil: ☐ Celular: ☐ Correo Institucional: ☐ Tarjeta de acceso:	**BENEFICIOS INTERNOS** ☐ Movilización ☐ Alimentación ☐ Uniformes ☐ Seguro Privado ☐ Parqueadero	**REQUISITOS ADICIONALES** ☐ Movilización propia ☐ Licencia de conducir
OBSERVACIONES: _____ _____		
_____ **JEFE TALENTO HUMANO**	_____ **GERENTE GENERAL**	_____ **COLABORADOR:**

Estimado Postulante, FR-TTHH -009

Por medio del presente me permito informarle que el proceso de selección previsto para la vacante de XXXX – XXXX ha sido cubierta. Queremos agradecer su participación e ímpetu por formar parte de nuestra Cooperativa, por lo cual queremos mantener su información en nuestras bases de datos, a fin de poder contar con su talento en futuras oportunidades. Será informado oportunamente.

Saludos Cordiales,

Cristian Viteri
JEFE RRHH

ORDEN Y SEGURIDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	**REQUISITOS PARA LA CONTRATACIÓN**	**FR-TTHH-010**

INFORMACIÓN GENERAL DEL COLABORADOR				
NOMBRES Y APELLIDOS: _____CARGO: _____INGRESO: D ( )_M ( )_A ( )				
Los documentos que se detallan a continuación deberán ser entregados al área de talento humano previo a la contratación				
	DOCUMENTACIÓN OBLIGATORIA			**TTHH**
1	**BÚRO DE CRÉDITO CON UN PUNTAJE MÍNIMO DE 500 PTS (COPIA)**			
2	**NO POSEER OBSERVACIONES EN LA PÁGINA DE LA FUNCIÓN JUDICIAL (PÓLITICA DE P.L.A)**			
3	**FOTO ACTUALIZADA TAMAÑO CARNÉ**			
4	**CÉDULA DE IDENTIDAD (COPIA A COLOR)**			
5	**PAPELETA DE VOTACIÓN (COPIA)**			
6	**HOJA DE VIDA ACTUALIZADA**			
7	**TÍTULOS OBTENIDOS / CERTIFICADOS DE CAPACITACIÓN**			
8	**CERTIFICADOS DE ENTIDADES PREVIAS EN LAS QUE LABORO (2 CERTIFICADOS)**			
9	**FORMULARIO SRI GP (GASTOS PERSONALES) (SOLO SÍ APLICA)**			
	INFORMACIÓN FAMILIAR (CARGAS)	**APLICA**		**TTHH**
		SI	**NO**	
10	**CERTIFICADO DE MATRIMONIO - ACTA NOTARIAL DE UNIÓN DE HECHO**			
11	**PARTIDAS DE NACIMIENTO DE HIJOS - COPIAS DE CÉDULA DE MENORES DE 18 AÑOS**			
12	**COPIA DE LA CEDÚLA DEL CONYUGUE**			
	REQUISITOS DEFINIDOS POR EL CARGO	**APLICA**		**TTHH**
		SI	**NO**	
13	**LICENCIA DE CONDUCIR (COPIA)**			
14	**PASAPORTE PARA EXTRANJEROS (COPIA)**			
	SSO			**TTHH**
15	**CERTIFICADO DE APTITUD OTORGADO POR MEDICINA OCUPACIONAL**			
16	**FICHA MÉDICA DEL COLABORADOR**			
TODA LA INFORMACIÓN HA SIDO ENTREGADA:		**SI**		**NO**

_____ **JEFE TALENTO HUMANO**	_____ **FECHA:**

ORDEN Y SEGURIDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	FICHA DE PERSONAL	FR-TTHH-011

DATOS PERSONALES DEL COLABORADOR

NOMBRES		APELLIDOS		NO. DE IDENTIFICACIÓN	EDAD
Primer Nombre	Segundo Nombre	Apellido Paterno	Apellido Materno		

Grupo sanguíneo	Posee licencia de conducir	Licencia Tipo (A, B, C, D, E, F, G)	Carnet de discapacidad	Carnet No.
	SI__( ) NO ( )		SI__( ) NO ( )	

Estado Civil	Nacionalidad	Fecha de matrimonio (Si aplica)	¿Con que nombre prefiere que lo llamen?

LUGAR DE RESIDENCIA

Provincia	Cantón	Ciudad	Parroquia	Sector	Calle principal	Calle Secundaria

# del domicilio	Edificio / conjunto	Piso	Teléfono convencional	Teléfono móvil	Correo Electrónico

LUGAR DE NACIMIENTO

Fecha de Nacimiento	País	Provincia	Ciudad

INFORMACIÓN DEL CONYUGUE

Nombres	Apellidos	Fecha de Nacimiento	¿Se encuentra actualmente trabajando?	Lugar de Trabajo	No. convencional del trabajo	No. De Hijos
			SI__NO__			

DATOS DE LOS HIJOS DEL COLABORADOR

Nombres	Apellidos	Fecha Nacimiento	Edad	¿Posee alguna discapacidad?
				SI__NO__
				SI__NO__
				SI__NO__
				SI__NO__
				SI__NO__

EDUCACIÓN FORMAL

Nivel	Unidad Educativa	Años de preparación	Titulación obtenida
Primaria			
Secundaria/bachillerato			
Tecnología			
Superior			

Especialización (Posgrado)				
Actualmente se encuentra estudiando	SI ( )	NO ( )	Unidad educativa/ Horarios académicos:	

CONOCIMIENTOS COMPLEMENTARIOS

Idioma	Nivel:	**Programas Informáticos que conoce:**	

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Descripción de la capacitación, seminario o seminario	Entidad emisora	Duración del curso (Horas)

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Fechas aproximadas de los últimos empleos en los que estuvo		Entidad	Cargo ocupado	Razón de Salida	Jefatura directa (Nombre)	Contacto
Inicio (Desde)	Fin (Hasta)					

REFERENCIAS PERSONALES

Nombres	Apellidos	Relación	Contacto

PARA CASOS DE EMERGENCIA

Nombre	Apellido	Relación	Contacto

¿Ha sido internado en emergencias por alguna enfermedad grave o accidente?	SI ( ) NO ( )	**Cuéntenos un poco:**

¿Algún familiar suyo se encuentra actualmente trabajando en la empresa?	SI ( )	**Nombre / Apellido**	**Cargo**	**Relación**
	NO ( )			
¿Ha trabajado previamente en nuestra empresa?	SI ( )	**Cargo que ocupo**	**Fecha de salida**	**Motivo de salida**
	NO ( )			

ORDEN Y SEGURIDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	**GUÍA DE EXPEDIENTE DEL COLABORADOR**	**FR-TTHH-012**

INFORMACIÓN GENERAL

Durante el primer día de labores del nuevo colaborador el asistente de RRHH abrirá el expediente nuevo de acuerdo con este formato interno.

	DOCUMENTACIÓN
1	**OFERTA DE SERVICIOS (FR-TTHH-008)**
2	**CERTIFICADO MÉDICO OTORGADO POR EL MÉDICO OCUPACIONAL**
3	**DOCUMENTOS HABILITANTES PARA LABORAR EN ENTIDADES FINANCIERAS:** • **BÚRO DE CRÉDITO CON UN PUNTAJE MÍNIMO DE 500 PTS (COPIA)** • **CERTIFICADO DE NO POSEER ACCIONES EN LA FUNCIÓN JUDICIAL / LISTAS DE CONTROL** • **RECORD DE ANTECEDENTES PENALES** • **ACTA DESCUENTO DE FINIQUITO** • **ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y USO DE CLAVES**
4	**PLANILLA DE DATOS DEL COLABORADOR (FR-TTHH-011)**
5	**FOTO ACTUALIZADA TAMAÑO CARNÉ**
6	**CÉDULA DE IDENTIDAD (COPIA A COLOR)**
7	**PAPELETA DE VOTACIÓN (COPIA)**
8	**PLANILLA SERVICIOS BÁSICOS**
9	**HOJA DE VIDA ACTUALIZADA**
10	**TÍTULOS OBTENIDOS / CERTIFICADOS DE CAPACITACIÓN QUE VALIDEN EL PERFIL**
11	**CERTIFICADOS DE ENTIDADES PREVIAS EN LAS QUE LABORO (2 CERTIFICADOS)**
12	**FORMULARIO SRI GP (GASTOS PERSONALES) (SOLO SÍ APLICA)**
13	**FORMULARIO NO. 107 (SRI) DEL ANTERIOR EMPLEO (SOLO SI APLICA)**
14	**COPIA DE LIBRETA DE AHORROS DE LA COOPERATIVA**
15	**AVISO DE ENTRADA IESS**
16	**CONTRATO LEGALIZADO**
17	**ACTA DE ENTREGA RECEPCIÓN DE ACTIVOS**
18	**ACTA DE ENTREGA RECEPCIÓN DE MANUALES INTERNOS**
19	**ACTA DESCUENTO DE FINIQUITO**
20	**LLAMADOS DE ATENCIÓN**
21	**PERMISOS**
22	**VACACIONES**
23	**CAPACITACIONES INTERNAS**

ORDEN Y SEGURIDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	**EVALUACIÓN PREVIA A RENOVACIÓN DE CONTRATO**	**FR-TTHH-013**

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN:			
CARGO QUE OCUPA:			
DEPARTAMENTO:		**ÁREA:**	
		CIUDAD:	
NOMBRE DEL EVALUADO:			

2. MISIÓN DEL PUESTO:

3. ACTIVIDADES ESENCIALES, INDICADORES DE GESTIÓN:	**FORMA DE CALIFICACION** CALIFIQUE CON UNA "X" CADA **ACTIVIDAD ESENCIAL** DE ACUERDO AL NIVEL DE INDICADOR QUE EL EVALUADO DEMUESTRE GENERALMENTE EN SUS LABORES DIARIAS DE TRABAJO DE ACUERDO A LOS SIGUIENTES PARÁMETROS. (SOLO SELECCIONAR UN INDICADOR POR CADA ACTIVIDAD)

INDICADORES DE GESTIÓN					
ACTIVIDADES ESENCIALES	**EXCEDE LAS EXPECTATIVAS**	**CUMPLE A CABALIDAD**	**CUMPLE, PERO SOLO DE ACUERDO CON EL CARGO**	**CUMPLE DEFICIENTEMENTE**	**NO CUMPLE**

RECOMIENDA PASAR PERIODO DE PRUEBA/ RENOVACIÓN DE CONTRATO	SI	NO

EN CASO DE QUE LA RECOMENDACIÓN SEA NEGATIVA POR INDICAR BREVEMENTE LAS RAZONES:

ESPACIO RESERVADO PARA TALENTO HUMANO:

_____ _____ _____

JEFE DE TTHH	JEFE DE ÁREA	EVALUADO

Quito, 01 de enero de 2021 FR-TTHH-014

Sr/Sra.- (NOMBRE Y APELLIDO)

Presente. –

Por medio de este oficio y de acuerdo con la cláusula novena del contrato “Indefinido con periodo de prueba”, pongo a su conocimiento que el plazo establecido de 90 días ha finalizado. A su vez, le comunico que el contrato en cuestión termina el día 01 de enero del presente año en curso, ya que el periodo de prueba no ha sido aprobado.

Atentamente

Ing., Yamil Esparza

Gerente General

Cooperativa de Ahorro y Crédito Orden y Seguridad

ORDEN Y SEGURIDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	**GUÍA GENERAL DE INDUCCIÓN DE PERSONAL**	**FR-TTHH-015**

INFORMACIÓN GENERAL DEL COLABORADOR

NOMBRES Y APELLIDOS: _____CARGO: _____INGRESO: D ( )_M ( )_A ( )

	1. INDUCCIÓN - DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA COOPERATIVA	CUMPLIMIENTO
1.1	VIDEO INSTITUCIONAL "OYS"	
1.2	MANUAL DE INDUCCIÓN PARA COLABORADORES	
1.3	FILOSOFÍA INTERNA (MISIÓN, VISIÓN, VALORES, EDUCACIÓN FINANCIERA)	
1.4	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	
1.5	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	
1.6	POLÍTICAS DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS	
1.7	PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS Y NO FINANCIEROS OYS	
1.8	RECORRIDO POR EL EDIFICIO OYS	
1.9	BIENVENIDA GENERAL	
1.10	ENTREGA DE TARJETA DE ACCESO	
1.11	REGISTRO DE HUELLA EN EL DISPOSITIVO BIOMÉTRICO	
1.12	ENTREGA DE EXTENSIONES Y LÍNEAS DE COMUNICACIÓN INTERNA	

FECHA DE INDUCCIÓN: D ( ) M ( ) A ( ) RESPONSABLE DE SELECCIÓN:_____

	1. INDUCCIÓN – PÓLITICA DE TALENTO HUMANO	CUMPLIMIENTO
2.1	BENEFICIOS CORPORATIVOS	
2.2	SUBSISTEMAS DE TTHH OYS	
2.3	NÓMINA Y PRESTACIONES SOCIALES	
2.4	ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL	
2.6	ENTREGA DE SUMINISTROS DE OFICINA	
2.7	ENTREGA DE EQUIPOS DE SEGURIDAD (Si aplicar)	

FECHA DE INDUCCIÓN: D ( ) M ( ) A ( ) RESPONSABLE DE TTHH:_____

	2. INDUCCIÓN - SALUD Y SEGURIDA OCUPACIONAL	CUMPLIMIENTO
3.1	NORMATIVA INTERNA RESPECTO A LA SALUD OCUPACIONAL	
3.2	REGLAMENTO SSO: SENSIBILIZACIÓN / ENTREGA	

FECHA DE INDUCCIÓN: D ( ) M ( ) A ( ) DELEGADO SSO:_____

	3. INDUCCIÓN - SEGURIDAD FÍSICA	CUMPLIMIENTO
4.1	NORMATIVA RESPECTO A LA SEGURIDAD FÍSICA DE LA COOPERATIVA	
4.2	REGLAMENTO SEGURIDAD FÍSICA: SENSIBILIZACIÓN / ENTREGA	

FECHA DE INDUCCIÓN: D ( ) M ( ) A ( ) RESPONSABLE SEGURIDAD FÍSICA:_____

	4. INDUCCIÓN TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN (T.I)	CUMPLIMIENTO
5.1	ENTREGA DE EQUIPO DE COMPUTACIÓN Y CUENTA DE CORREO CORPORATIVO	
5.2	EXPLICACIÓN DE POLÍTICAS DE TECNOLOGÍA	

FECHA DE INDUCCIÓN: D ( ) M ( ) A ( ) **RESPONSABLE TECNOLOGÍA:_____**		
5. INDUCCIÓN POR PROCESOS		**CUMPLIMIENTO**
6.1	**NORMATIVA INTERNA RESPECTO A LA GESTIÓN POR PROCESOS**	
FECHA DE INDUCCIÓN: D ( ) M ( ) A ( ) **RESPONSABLE PROCESOS:_____**		
A través de este documento, hago constar que he participado en el programa de inducción de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Orden y Seguridad y he recibido la documentación presente en este formato.		
FIRMA DEL NUEVO COLABORADOR: _____ FECHA: _____		

ORDEN Y SEGURIDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	**GUÍA ESPECÍFICA DE INDUCCIÓN DE PERSONAL**	**FR-TTHH-016**

INFORMACIÓN GENERAL DEL COLABORADOR

NOMBRES Y APELLIDOS: _____CARGO: _____INGRESO: D ( )_M ( )_A ( )

	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PUESTO	**ÁREA RESPONSABLE**	**ÁREA SUPERVISORA (si aplica)**
1.1	**MISIÓN DEL CARGO**		
1.2	**LÍNEA DE REPORTE DEL CARGO (Si aplica)**		
1.3	**LÍNEA DE SUPERVISIÓN DEL CARGO (Si aplica)**		
1.4	**FUNCIONES DEL PERFIL**		
1.5	**GESTIÓN POR COMPETENCIAS**		
1.6	**COMPETENCIAS REQUERIDAS DEL CARGO**		

FECHA DE INDUCCIÓN: D ( ) M ( ) A ( )

FIRMA DEL ÁREA RESPONSABLE: _____

FIRMA DEL ÁREA QUE SUPERVISA: _____

	ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS	**ÁREA RESPONSABLE**	**ÁREA SUPERVISORA (si aplica)**
2.1	**POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL CARGO**		
2.2	**FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTOS**		
2.3	**REVISIÓN ESPECÍFICA DEL SISTEMA DE CORREO INTERNO Y CANALES DE COMUNICACIÓN**		
2.4	**REVISIÓN ESPECÍFICA DEL SISTEMA ORIÓN**		
2.5	**ENTREGA DE USUARIO DEL SISTEMA**		
2.6	**ENTRENAMIENTO EN LAS FUNCIONES Y ACTIVIDADES DEL CARGO**		
2.7	**ACTA DE ENTREGA DEL CARGO**		

FECHA DE INDUCCIÓN: D ( ) M ( ) A ( )

FIRMA DEL ÁREA RESPONSABLE: _____

FIRMA DEL ÁREA QUE SUPERVISA: _____

ESPACIO DESTINADO AL NUEVO COLABORADOR

A través de este documento, hago constar que he adquirido los conocimientos suficientes para desempeñar las funciones a mi cargo con diligencia, responsabilidad y compromiso.

FIRMA DEL NUEVO COLABORADOR: _____ FECHA: _____

ORDEN Y SEGURIDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	**TEST DE EVALUACIÓN DEL PROCESO DE INDUCCIÓN DE PERSONAL**	**FR-TTHH-017**
	NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADO: _____ **DENOMINACIÓN / CARGO: _____ÁREA A LA QUE PERTENECE: _____** **FECHA DE EVALUACIÓN: _____EVALUADOR A CARGO: _____**	

Por favor responda las siguientes oraciones. "V" si una afirmación es verdadera o "F" si por el contrario es Falso

1. DISPOSICIONES NORMATIVAS / LEGALES
- a) [ ] En caso de detectar fraude o intento de ingreso de capital ilícito a la Cooperativa se debe informar a RRHH
- b) [ ] Los lineamientos y disposiciones que constan en el Reglamento interno de trabajo son de cumplimiento voluntario.
- c) [ ] La confidencialidad de información financiera es de responsabilidad compartida
- d) [ ] Debo seguir las disposiciones de SSO para prevenir accidentes laborales y riesgos asociados a la salud

2. PRODUCTOS Y SERVICIOS
- a) [ ] La Cooperativa ofrece servicios financieros al público en general y están en alcance para todos sin distinción
- b) [ ] Los plazos fijos y cuentas de ahorros son exclusivas para servidores policiales
- c) [ ] El monto máximo de créditos concedidos a los socios de la Cooperativa es de 20.000
- d) [ ] Antes de ofrecer un producto o servicio institucional, se debe verificar la procedencia e historial del socio.

3. POLÍTICA DE TALENTO HUMANO
- a) [ ] El horario de entrada es universal sin distinción de cargo o nivel de responsabilidades
- b) [ ] Puedo acceder a los beneficios corporativos a partir del primer mes de trabajo
- c) [ ] El enfoque de competencias analiza las conductas y comportamientos de éxito que debo manifestar en mi puesto de trabajo
- d) [ ] La Cooperativa ofrece a sus colaboradores planes de capacitación y desarrollo interno de acuerdo al cumplimiento de objetivos

4. SEGURIDAD FÍSICA
- a) [ ] En caso de olvidar mi credencial, puedo pedir prestada la tarjeta de acceso a uno de mis compañeros
- b) [ ] El sensor biométrico es el único instrumento habilitante de mi hora de entrada y hora de salida
- c) [ ] En caso de sospecha de actos delictivos debo informar a la jefatura inmediata y a la gerencia
- d) [ ] Ante un acto delictivo debo correr a notificar al resto de mis compañeros de trabajo

5. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
- a) [ ] Las claves asignadas por T.I son intransferibles y confidenciales
- b) [ ] En caso de recibir un correo electrónico sospechoso, debo reportar al departamento de sistemas en conjunto al de RRHH
- c) [ ] En horas laborables no está permitido el uso de redes sociales o visitar páginas de ocio
- d) [ ] Para instalar software adicional en los equipos, debe solicitarse autorización al área de T.I

6. HERRAMIENTAS Y EQUIPOS.
- a) [ ] Los equipos de trabajo son exclusivos para mi uso personal y por ende, son de responsabilidad individual
- b) [ ] En caso de perdida, robo o extravió de un equipo interno (celular, laptop, credencial) debo reportar solo al departamento de RRHH
- c) [ ] En el caso de presentar un problema con los equipos (computación o electrónicos) debo presentar el formulario de novedades tecnológicas a la jefatura de turno
- d) [ ] En el caso de requerir herramientas de trabajo adicionales, debo solicitarlo a mi jefe directo

7. SSO
- a) [ ] La Cooperativa cuenta con un comité de seguridad y un delegado de SSO para la vigilancia de la salud
- b) [ ] El responsable de seguridad y salud, y el delegado de seguridad y salud son lo mismo
- c) [ ] La Cooperativa paga los exámenes pre ocupacionales y los colaboradores los anuales
- d) [ ] Si considero que no existen las condiciones adecuadas en el trabajo, puedo solicitar una inspección a los organismos de control

8. PLAN DE EMERGENCIA
- a) [ ] En caso de emergencia solo el jefe de brigada pueda dar la alarma
- b) [ ] Puedo usar agua para sofocar equipos eléctricos en caso de incendio
- c) [ ] Si alguien del personal sufre una herida debe ser curada para evitar infecciones
- **d)** [ ] Si le doy de beber agua o medicamentos a una persona en estado de shock, se repondrá

CALIFICACIÓN DEL TEST	**ITEMS EVALUADOS DEL TEST**	
Guía para el evaluador: • El puntaje por pregunta es de 5 puntos. Cada literal vale 1.5	**1.** DISPOSICIONES LEGALES	5
	2. PRODUCTOS Y SERVICIOS	5
	3. POLÍTICA DE TALENTO HUMANO	5

• Para calcular el promedio final se debe aplicar la siguiente formula: (PR1+PR2+PR3+PR4+PR5+PR6+PR7+P8) / 8) • Para considerarse el evaluado aprobado, la nota mínima es de: 3,75 pts. • La puntuación máxima es de 5 pts.	**4.** SEGURIDAD FÍSICA	5
	5. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	5
	6. EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	5
	RESULTADO FINAL (PROMEDIO)	**5**
Aprueba la inducción: SI [ ] NO [ ]	**Recomendaciones en caso de no aprobar: _____**	
EVALUADOR: _____	**EVALUADO: _____**	**JEFE INMEDIATO: _____**

ORDEN Y SEGURIDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OYS**	**FR-TTHH-018**
	FORMATO EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA INDUCCIÓN DE PERSONAL	

NOMBRES Y APELLIDOS	**FECHA DE INCORPORACIÓN**		
	Día	Mes	Año
CARGO QUE OCUPA	**FECHA EN QUE REALIZA LA EVALUACIÓN**		
	Día	Mes	Año

Su retroalimentación es muy importante para el mejoramiento continuo de la inducción que se realiza a las personas que se vinculan a nuestra entidad. Transcurrido un mes desde su ingreso, nos gustaría saber **en qué medida la inducción que usted recibió le ha ayudado a su adaptación y desempeño**. Por favor califique objetivamente la información obtenida en cada uno de los aspectos evaluados, de acuerdo con el siguiente criterio. Marque con una "X" la casilla que corresponda.

E	EXCELENTE (4)	La información fue completa, detallada y me ha permitido desempeñarme sin inconvenientes.
B	BUENO (3)	La información fue suficiente.
R	REGULAR (2)	La información fue muy general e incompleta.
N	NULO (1)	No obtuve ninguna información al respecto.

	INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	**E**	**B**	**R**	**N**
1	Misión y Visión				
2	Políticas internas (Reglamento interno)				
3	Prevención lavado de activos				
4	Estructura interna (Organigrama)				
5	Productos y servicios				
	POLÍTICA DE TALENTO HUMANO	**E**	**B**	**R**	**N**
	Beneficios Corporativos				
2	Subsistemas de TTHH				
3	Nómina y prestaciones sociales				
4	Administración de personal				
	INDUCCIÓN AL CARGO	**E**	**B**	**R**	**N**
1	Misión del cargo				
2	Línea de reporte del cargo (si aplica)				
3	Línea de supervisión del cargo (si aplica)				
4	Funciones del perfil				
5	Gestión por competencias				
6	Competencias requeridas del cargo				
7	Atribuciones del cargo				
8	Misión del cargo				
	INDUCCIÓN POR PROCESOS	**E**	**B**	**R**	**N**
1	Políticas y procedimientos específicos del cargo				
2	Flujograma de procedimientos				
3	Revisión específica del sistema de correo interno y canales de comunicación				
4	Revisión específica del sistema orión				
5	Entrenamiento en las funciones y actividades del cargo				

ESPACIO EXCLUSIVO PARA RRHH 52 a 68 = Excelente 35 a 51 =Regular >a 35 = Deficiente
Observaciones y/o Recomendaciones para próximas Inducciones:
GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 3. Diccionario de competencias OYS

ORDEN Y SEGURIDAD

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

DICCIONARIO DE COMPETENCIAS

Línea: Apoyo

Macroproceso: Gestión por Competencias

Proceso: Diccionario de competencias

El presente documento incluye información de carácter CONFIDENCIAL y RESERVADO y está destinado exclusivamente para uso interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Orden y Seguridad, se prohíbe su divulgación, descarga o copia no autorizadas.

CONTROL DE CAMBIOS AL MANUAL

En el departamento de talento humano se llevará un registro anual, con la finalidad de mantener actualizado el presente diccionario, el cual contiene las competencias y el comportamiento esperado de sus colaboradores.

BITACORA DE ACTUALIZACIONES DEL MANUAL

VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	RESPONSABLE	AUTORIZACION
01	Nov - 2020	Desarrollo Inicial del diccionario por competencias	Jefe / Responsable talento humano	Gerente General

Contenido

DEFINICIÓN Y MARCO LEGAL 55
1.- OBJETVO 55
2.- ALCANCE 55
3.- DUEÑO DEL PROCESO / RESPONSABLE 55
4.- MARCO LEGAL 55
5.- POLITICAS 55
6.- NORMATIVA PARTICULAR DEL PROCESO 55
7.- INTRODUCCIÓN 56
8.- ETAPAS QUE CONFORMAN LA ELABORACIÓN DEL DICCIONARIO 56
9.- COMPETENCIAS UNIVERSALES OYS 57
Adaptabilidad a los cambios del entorno 57
Conciencia organizacional 59
Perseverancia en la consecución de objetivos 61
10.- COMPETENCIAS ESPECÍFICAS ÁREA ADMINISTRATIVA 63
Empoderamiento 63
Orientación a los resultados con calidad 65
Responsabilidad personal 66
11.- COMPETENCIAS ESPECÍFICAS ÁREA OPERATIVA 68
Compromiso con la calidad de trabajo 68
Profundidad en el conocimiento de los productos 69
Trabajo en equipo 71
12.- COMPETENCIAS ESPECÍFICAS POR PUESTO DE TRABAJO 72
Calidad y mejora continua 74
Capacidad de planificación y organización 75
Cierre de acuerdos 77
Competencia del naufrago 79
Comunicación Eficaz 81
Conducción de personas 83
Conocimientos Técnicos 85

Credibilidad Técnica 86
Desarrollo y autodesarrollo del talento 88
Dinamismo – Energía 90
Dirección de equipos de trabajo 91
Flexibilidad y adaptación 93
Influencia y negociación 95
Iniciativa y autonomía 96
Innovación y creatividad 98
Liderazgo para el cambio 99
Manejo de crisis 101
Orientación al cliente interno y externo 103
Pensamiento conceptual 104
Pensamiento estratégico 106
Productividad 107
Relaciones públicas 109
Temple 110
Tolerancia a la presión 112
Toma de decisiones 114

DEFINICIÓN Y MARCO LEGAL

1.- OBJETVO

Las competencias son todos aquellos comportamientos observables requeridos para desempeñar un conjunto de actividades claves, con la más alta eficacia y que están relacionados con un alto rendimiento. En tal sentido, la Cooperativa se encuentra comprometida con sacar lo mejor de sus colaboradores, ofreciéndoles una herramienta guía para todo su ciclo laboral en la institución. A continuación, se describe en un cuadro adjunto el proceso de Gestión por competencias, que involucrará a todos los colaboradores de Orden y Seguridad.

2.- ALCANCE

Esta herramienta involucra y aplica a las todas las áreas de la Cooperativa.

3.- DUEÑO DEL PROCESO / RESPONSABLE

Jefe/Responsable de talento humano

4.- MARCO LEGAL

Está atado al Marco Legal establecido en el manual de talento humano, el manual de descriptivos de cargo y el reglamento interno de trabajo.

5.- POLITICAS

Procedimiento derivado de las políticas internas definidas por el área de talento humano.

6.- NORMATIVA PARTICULAR DEL PROCESO

- Todo el personal de la Cooperativa será el responsable dar cumplimiento con los requisitos mínimos necesarios establecidos en el presente manual.

- La Jefatura de talento humano revisará periódicamente el cumplimiento del mismo. De existir cambios se deberán presentar para su aprobación correspondiente por parte de Gerencia y el consejo de administración.
- El personal deberá indagar y conocer el contexto de dicho manual; así como, las expectativas referentes a su cargo.

7.- INTRODUCCIÓN

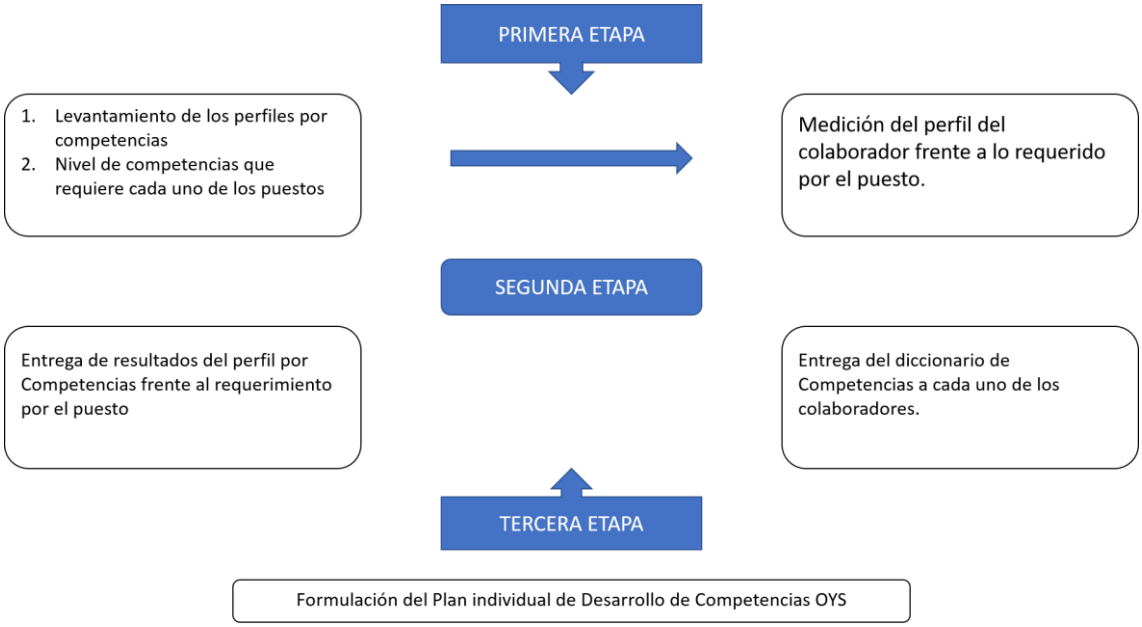
¿Como debe usar el colaborador esta información?

Este diccionario de competencias le facilitará a usted como colaborador, la comprensión de cada una de las competencias que conforman a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Orden y Seguridad. Usted con este instrumento, podrá analizar las competencias designadas a su puesto de trabajo, el nivel requerido y entender su significado.

Importante

Las competencias que están descritas en este Diccionario, van estrechamente relacionadas con nuestra Misión, Visión y Plan estratégico. La Cooperativa Orden y Seguridad espera que los comportamientos que aquí son descritos sean interiorizados por sus colaboradores, a fin de alcanzar excelentes resultados en la Institución. Aspiramos que este diccionario a más de orientar constituya un estímulo y motivación para su superación.

8.- ETAPAS QUE CONFORMAN LA ELABORACIÓN DEL DICCIONARIO



9.- COMPETENCIAS UNIVERSALES OYS

En este apartado se presenta el grupo de competencias que deberán estar presentes en todos los colaboradores que conforman a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Orden y Seguridad siendo el sello de identidad de la institución. Las competencias que tendrán que poseer todos los colaboradores que formen parte de la Cooperativa son:

- *Adaptabilidad en los cambios del entorno*
- *Conciencia organizacional*
- *Perseverancia en la consecución de objetivos*

Adaptabilidad a los cambios del entorno

Capacidad para comprender e identificar los cambios internos y externos del entorno que pueden afectar a la organización. Implica asegurar la permanencia de la organización y el cumplimiento de objetivos, a través de planes de acción que conviertan las debilidades en fortalezas.

Comportamientos

A. Capacidad para elaborar políticas y definir la estrategia interna, a favor de promover en la empresa la habilidad de comprender e identificar los cambios internos y externos

del entorno organizacional. Implica la facultad de asegurar a largo plazo la permanencia de la organización y el cumplimiento de objetivos, a través de planes de acción que conviertan las debilidades en fortalezas, sosteniendo a la organización frente a situaciones adversas y a la vez, alentando a sus colaboradores.

B. Capacidad para fomentar en los demás la habilidad de comprender e identificar los cambios internos y externos del entorno organizacional. Implica la facultad de asegurar a mediano plazo la permanencia de la organización y el cumplimiento de objetivos, a través de planes de acción que conviertan las debilidades en fortalezas, sosteniendo a su área a cargo frente a situaciones adversas y a la vez, alentando a sus colaboradores.

C. Capacidad para percibir e identificar los cambios internos y externos del entorno organizacional. Implica la facultad de asegurar a corto plazo el posicionamiento de la organización y el cumplimiento de objetivos, a través de planes de acción que conviertan las debilidades en fortalezas, sosteniendo a su personal a cargo frente a situaciones adversas y a la vez, alentando a los demás.

D. Capacidad para percibir los cambios internos y externos del entorno organizacional. Implica la facultad de asegurar el cumplimiento de los objetivos a su cargo, a través de acciones que permitan convertir las debilidades en fortalezas, a la vez que continua con sus actividades de manera habitual pese a las situaciones adversas.

Preguntas para evaluar comportamientos

1. Cuénteme de alguna circunstancia en la que usted haya podido participar en la planificación estratégica de una empresa en la que haya trabajado. ¿En qué consistió su participación?
2. Reláteme una situación en la que usted haya podido identificar nuevas oportunidades de negocio para una empresa en la que haya laborado con anterioridad, y si esto

significó un nuevo posicionamiento para la organización o le trajo nuevas fuentes de ingreso. ¿De qué manera usted pudo aprovechar las oportunidades? ¿Qué acciones tomo?

3. Cuénteme qué tipo de responsabilidades a nivel estratégico ha tenido a su cargo de acuerdo con su última posición ocupada. ¿Qué responsabilidades estratégicas a tiene actualmente a su cargo (o tuvo)? ¿Por qué se pueden considerar estratégicas?
4. Descríbame una circunstancia en la que la empresa para la cual usted labora (o laboraba) se vio perjudicada por circunstancias que usted catalogó como "difíciles". ¿Qué fue lo que ocurrió?

Conciencia organizacional

Capacidad de identificar las partes que constituyen a la empresa, de forma que pueda prever las situaciones o acontecimientos complejos que afectan a los grupos de personas o individuos que conforman a la organización. Implica la facultad de entender cambios, interpretar las relaciones de poder y la incidencia que tienen la toma de decisiones.

Comportamientos

A. Capacidad de identificar a profundidad las partes que constituyen a la empresa, de forma que pueda prever las situaciones o acontecimientos complejos antes de que se produzcan y que afectan a largo plazo a los grupos de personas o individuos que conforman a la organización. Implica la facultad de diseñar e implementar políticas organizacionales para lograr que todos sus integrantes entiendan los cambios en la organización, se interpreten las relaciones de poder y la incidencia que tiene la toma de decisiones más relevantes para el negocio en torno al mercado, a fin de obtener una mejor consecución de los objetivos organizacionales e individuales.

B. Capacidad de identificar a profundidad las partes que constituyen a la empresa, de forma que pueda percibir las situaciones o acontecimientos complejos con una visión global y que puedan afectar a largo plazo a los grupos de personas o individuos que conforman a la organización. Implica la facultad de implementar políticas organizacionales para lograr que sus integrantes entiendan los cambios en la organización, se interpreten las relaciones de poder y la incidencia que tiene la toma de decisiones más relevantes para el negocio en torno al mercado, a fin de obtener una mejor consecución de los objetivos organizacionales e individuales.

C. Capacidad para conocer las partes que constituyen a la empresa, de forma que pueda percibir las situaciones o acontecimientos complejos con una visión a mediano plazo, a la vez que puede comprender las relaciones de poder que conforman a la organización. Implica la facultad de implementar políticas organizacionales delegadas por sus superiores, orientadas a lograr que sus integrantes entiendan los cambios en la organización, se interpreten las relaciones de poder y la incidencia que tiene la toma de decisiones a fin de obtener una mejor consecución de los objetivos individuales y de su equipo a cargo.

D. Capacidad para conocer las partes que constituyen a la empresa, de forma que pueda percibir las situaciones o acontecimientos complejos con una visión a corto plazo, a la vez que puede comprender las relaciones de poder que conforman a la organización. Implica la facultad de implementar las políticas organizacionales delegadas por sus superiores a su puesto de trabajo e identificar quienes toman las decisiones dentro de su área a fin de obtener una mejor consecución de los objetivos a su cargo.

Preguntas para evaluar comportamientos

1. Cuénteme quién cree usted que es el verdadero líder en la empresa donde está laborando (o la última en la que laboro).
2. En caso de que la persona mencionada en la respuesta anterior no fuese el jefe inmediato o formal: ¿Qué piensa usted? ¿Es correcto?
3. ¿Qué efecto tienen (o tenían) sobre los demás colaboradores las acciones que llevan adelante sus supervisados, área o equipo de trabajo?
4. ¿Las decisiones que tomaba su jefe, líder, director eran revisadas por alguien más? En caso de ser afirmativa la respuesta. ¿Qué opinión tenía usted al respecto de que estén sujetas a revisión?

Perseverancia en la consecución de objetivos

Capacidad para actuar con constancia y firmeza en la consecución de objetivos, metas y proyectos. Implica la facultad de actuar con determinación, repitiendo acciones e insistiendo las veces que sea necesario, hasta alcanzar los objetivos propuestos por la empresa y los objetivos a nivel personal.

Comportamientos

A. Capacidad para diseñar políticas y lineamientos que permitan generar un compromiso permanente y constante en todos los colaboradores, para así cumplir con la misión, visión y estrategia de la empresa. Implica la facultad de actuar con determinación, repitiendo acciones e insistiendo las veces que sea necesario, hasta alcanzar los objetivos propios y organizacionales, siendo a su vez un ejemplo de perseverancia en la consecución de objetivos en la propia empresa y en el mercado general.
B. Capacidad para diseñar políticas y lineamientos que permitan generar un compromiso permanente y constante en todos los colaboradores del área, para así cumplir con la misión, visión y estrategia. Implica la facultad de actuar con

determinación, repitiendo acciones e insistiendo las veces que sea necesario, hasta alcanzar los objetivos propios y de su área a cargo, siendo a su vez un ejemplo de perseverancia en la consecución de objetivos para esta y para el resto de las áreas.

C. Capacidad para implementar lineamientos que permitan generar un compromiso permanente y constante en su sector, para así cumplir con la estrategia. Implica la facultad de actuar con determinación, repitiendo acciones e insistiendo las veces que sea necesario, hasta alcanzar los objetivos propios y determinados por el área, siendo a su vez un ejemplo de perseverancia en la consecución de objetivos para sus pares y para el área en sí.

D. Capacidad para implementar lineamientos desde su puesto de trabajo orientados al cumplimiento de objetivos. Implica la facultad de actuar con determinación, repitiendo acciones e insistiendo las veces que sea necesario, hasta alcanzar los objetivos propios y los de su puesto de trabajo, siendo a su vez un ejemplo de perseverancia en la consecución de objetivos sus compañeros.

Preguntas para evaluar comportamientos

1. Cuénteme de alguna ocasión en la que haya resuelto un problema complicado, una venta difícil u otra anécdota positiva por haber sido constante. ¿Qué fue lo que hizo para lograrlo?
2. Cuénteme de una situación realmente adversa que haya tenido que atravesar. ¿Qué sintió? ¿Cómo resolvió el problema y que fue lo que hizo?
3. Si tiene un interés en particular en un cliente interno o externo y este no quiere atenderlo por algún motivo (personal, telefónico, digital). ¿Qué hace usted?
4. Cuando usted ha presentado un proyecto o una propuesta y esta ha sido rechazada. ¿Qué hace al respecto? ¿Qué es lo que sintió?

10.- COMPETENCIAS ESPECÍFICAS ÁREA ADMINISTRATIVA

En este apartado se presenta el grupo de competencias que deberán estar presentes en todo el personal que conforma el área administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Orden y Seguridad. Las competencias que conforman el área son:

- *Empoderamiento (Empowerment)*
- *Orientación a los resultados con calidad*
- *Responsabilidad personal*

Empoderamiento

Capacidad de alcanzar resultados superiores a través de la integración del equipo de trabajo y aprovechar su diversidad para así generar un valor agregado al negocio. Implica la facultad de compartir como propios los resultados exitosos, así como las consecuencias negativas. Significa potenciar el talento del personal interno, a través de la mejorar de los conocimientos y el desarrollo de competencias, midiendo el desempeño, fijando objetivos claros, alcanzables y definiendo objetivamente las responsabilidades.

Comportamientos

A. Capacidad para diseñar métodos de gestión que permitan la integración de toda la organización y aprovechar su diversidad para así generar un valor agregado. Implica la facultad de compartir como propios los resultados exitosos, así como las consecuencias que impactan directamente a la estrategia de la empresa. Significa potenciar el talento del personal interno, a través de la mejora de los conocimientos y el desarrollo de competencias, midiendo el desempeño, fijando objetivos claros, alcanzables y definiendo objetivamente las responsabilidades para alcanzar la estrategia organizacional.
B. Capacidad para diseñar métodos de gestión que permitan la integración de toda su área y aprovechar su diversidad para así generar un valor agregado. Implica la

facultad de compartir como propios los resultados exitosos, así como las consecuencias que impactan directamente a los resultados del área. Significa potenciar el talento del personal de su área, a través de mejorar los conocimientos y el desarrollo de competencias, midiendo el desempeño, fijando objetivos claros, alcanzables y definiendo objetivamente las responsabilidades del área.

C. Capacidad para implantar métodos de gestión que permitan la integración de sus colaboradores y aprovechar su diversidad para así generar un valor agregado. Implica la facultad de compartir como propios los resultados exitosos, así como las consecuencias que impactan directamente a los resultados. Significa potenciar el talento de sus colaboradores, mejorando sus niveles de conocimiento, el desarrollo de competencias, midiendo el desempeño, fijando objetivos claros, alcanzables y definiendo objetivamente las responsabilidades.

D. Capacidad para laborar en base a los métodos de gestión organizacional que pretenden integrar a los colaboradores y aprovechar su diversidad para generar un valor agregado. Implica la facultad de aceptar como propios los resultados exitosos, así como las consecuencias que impactan directamente a los resultados. Significa emprender acciones para mejorar los niveles propios de conocimiento, las competencias, el desempeño y cumplir objetivamente con las responsabilidades.

Preguntas para evaluar comportamientos

1. ¿Cómo identifica las capacidades de sus colaboradores para delegarles tareas? Bríndeme ejemplos
2. ¿Podría describirme las características de sus colaboradores?

3. Cuénteme de alguna circunstancia en la que haya tenido que incorporar a un miembro de otro equipo de trabajo al suyo. ¿Qué acciones realizo para poder sumarlo a su grupo efectivamente?
4. ¿Qué rol tuvo usted en el desarrollo de su grupo?

Orientación a los resultados con calidad

Capacidad para orientar comportamientos hacia el logro de resultados esperados en sí mismo y en los demás. Implica mantener un alto nivel de rendimiento, cumplir los estándares de calidad definidos y establecer metas retadoras y a través de indicadores de seguimiento y consecución de objetivos.

Comportamientos

A. Capacidad para desarrollar y fomentar comportamientos hacia el logro de resultados esperados en sí mismo y en la organización. Implica mantener un alto nivel de rendimiento en la organización, a través de la fijación de metas y desafíos retadores a nivel organizacional, que permitan establecer mejoras permanentes en la calidad de los procesos, tareas, productos y servicios que brinda la entidad.
B. Capacidad para orientar comportamientos hacia el logro de resultados esperados en sí mismo y en los demás. Implica mantener un alto nivel de rendimiento en la organización, a través de la fijación de metas y desafíos retadores en su área y con su equipo de trabajo, que permitan establecer mejoras en la calidad de los procesos, tareas, productos y servicios que brinda la entidad
C. Capacidad de actuar orientado al logro de resultados esperados de manera constante. Implica cumplir con un alto nivel de rendimiento, asumiendo metas y desafíos retadores consigo mismo y con sus colaboradores, que permita identificar mejoras en la calidad de los procesos, tareas, productos y servicios que brinda la entidad.

D. Capacidad para demostrar determinación por cumplir con los resultados esperados, asumir metas y cumplir con los desafíos asignados, a fin de aportar mejoras en la calidad de los procesos, tareas, productos y servicios que brinda la entidad.

Preguntas para evaluar comportamientos

1. ¿En su empresa (actual o anterior), que persona o área define los objetivos que debe lograr? ¿Le parece que los objetivos fueron bien planteados? ¿Qué opina?
2. En su último periodo de evaluación ¿Cuál fue su nivel de logro cumplido? ¿Cuénteme porque considera que logro cumplir los objetivos (o no)?
3. Si su Gerente, Jefatura o Área fija objetivos o metas nuevas. ¿Qué hace? Cuénteme de una ocasión a modo de ejemplo y que resultado obtuvo.
4. Si su Gerente, Jefatura o Área fija objetivos o metas en las que usted no está de acuerdo. ¿Qué hace? Cuénteme de una ocasión a modo de ejemplo y que resultado obtuvo.

Responsabilidad personal

Capacidad para establecer diferenciación entre obligaciones personales y profesionales. Implica la habilidad de mantener el balance entre la consecución de los objetivos organizacionales y un ambiente laboral adecuado.

Comportamientos

A. Capacidad para establecer diferenciación entre obligaciones personales y profesionales, tanto en el desempeño propio de sus actividades como en el ámbito organizacional, a través del diseño de políticas internas que promuevan el balance entre la consecución de los objetivos organizacionales y al mismo tiempo un ambiente laboral adecuado.

B. Capacidad para establecer diferenciación entre obligaciones personales y profesionales, tanto en el desempeño propio de sus actividades como en su área a cargo, a través del cumplimiento de las políticas internas que promueven el balance entre la consecución de los objetivos organizacionales y al mismo tiempo un ambiente laboral adecuado.

C. Capacidad para equilibrar las obligaciones personales y profesionales, tanto en el desempeño propio de sus actividades como en sus colaboradores, a través del cumplimiento de las políticas internas que promueven el balance entre la consecución de los objetivos y al mismo tiempo un ambiente laboral adecuado.

D. Capacidad para cumplir con sus obligaciones profesionales sin descuidar el marco personal, con la finalidad de cumplir las políticas internas y al mismo tiempo aportar a mantener un ambiente laboral adecuado.

Preguntas para evaluar comportamientos

1. Cuénteme de alguna circunstancia en la cual sus obligaciones profesionales hayan entrado en conflicto con las personales. ¿Como trato de resolver el problema? ¿Qué acciones tomo? ¿Lo consiguió?
2. Nárreme de alguna ocasión en la que un compromiso laboral o personal le haya dado dificultades para ser cumplido. ¿Cómo lo pudo resolver?
3. En las ocasiones que el clima laboral se ha visto afectado o a perdido su balance con el equipo de trabajo a causa de situaciones de tensión, carga laboral o estrés. ¿Qué acciones tomo? ¿Trato de mejorar el ambiente de trabajo de alguna forma?
4. Descríbame alguna ocasión en la que haya tenido que promover o incentivar entre sus colaboradores o pares la urgencia por alcanzar los objetivos impuestos. ¿Tuvo alguna postura de oposición entre ellos? ¿Cómo logro invertir esa posición? ¿Qué hizo para promover este sentido de urgencia?

11.- COMPETENCIAS ESPECÍFICAS ÁREA OPERATIVA

En este apartado se presenta el grupo de competencias que deberán estar presentes en todo el personal que conforma el área operativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Orden y Seguridad. Las competencias que conforman el área son:

- Compromiso con la calidad de trabajo
- Profundidad en el conocimiento de los productos
- Trabajo en equipo

Compromiso con la calidad de trabajo

Capacidad para obrar con sentido de urgencia y rapidez ante las exigencias institucionales, del área o bien los inherentes de su puesto de trabajo. Implica alcanzar los estándares de calidad esperados a través de un compromiso permanente y constante.

Comportamientos

A. Capacidad para obrar con sentido de urgencia y rapidez en la toma de decisiones estratégicas y críticas para alcanzar los objetivos organizacionales. Implica la facultad de definir y estructurar procesos que permitan alcanzar altos estándares de calidad, siendo un ejemplo de compromiso con la calidad de trabajo para la toda la organización y el mercado general.
B. Capacidad para obrar con sentido de urgencia y rapidez en la toma de decisiones críticas para alcanzar los objetivos organizacionales en el área su cargo. Implica la facultad de aplicar y estructurar procesos que permitan alcanzar altos estándares de calidad, siendo un ejemplo de compromiso con la calidad de trabajo tanto para su área, como para el resto de ellas.
C. Capacidad para obrar con sentido de urgencia y rapidez en la toma de decisiones necesarias para alcanzar los objetivos organizacionales en el sector a su cargo. Implica la facultad de aplicar procesos que permitan alcanzar altos estándares de

calidad, siendo un ejemplo de compromiso con la calidad de trabajo en el área que se desempeña.

D. Capacidad para obrar con sentido de urgencia y rapidez para alcanzar los objetivos organizacionales propuestos en su puesto de trabajo. Implica la facultad de aplicar procesos y directrices dadas por sus superiores, a fin de alcanzar altos estándares de calidad, siendo un ejemplo de compromiso con la calidad de trabajo con sus compañeros.

Preguntas para evaluar comportamientos

1. Alguna vez ha tenido que implementar o dar solución a un proceso que usted no conocía. ¿Cómo resolvió la situación? ¿Qué acciones tomo?
2. Cuénteme acerca de las responsabilidades que tenía en el último cargo que ocupó. ¿Qué tiempo se desempeñó allí? ¿Tuvo personal a cargo?
3. Ha tenido alguna dificultad para utilizar o adaptarse a algún sistema o proceso especifico. ¿Qué acciones tomo para resolver dichas dificultades?
4. Cuénteme de alguna ocasión en la que usted haya sido consultado por su experiencia o tomado como referencia técnica de sus compañeros, áreas o sectores. ¿Qué temas le fueron consultados? ¿Qué áreas?

Profundidad en el conocimiento de los productos

Conocimiento, noción y dominio de los productos y servicios de la organización. Implica la facultad de evaluar la eficiencia de estos en beneficio de las necesidades de los clientes.

Comportamientos

A. Capacidad de conocer y dominar a profundidad los productos y servicios ofertados por la organización. Implica la facultad de evaluar la eficiencia de los productos en beneficio de las necesidades de los clientes y la propia organización, presentando a los clientes el valor agregado que estos productos y servicios

pueden brindarle, a la vez que es capaz de anticiparse a las observaciones de los clientes y responder a ellas con argumentos verídicos, fundamentados y sólidos.

B. Capacidad de conocer los productos y servicios ofertados por la organización. Implica la facultad de realizar propuestas de calidad para los clientes que le generen valor a través de los productos y servicios de la organización, a la vez que es capaz de realizar negociaciones de acuerdo con sus características particulares y responder sus inquietudes con argumentos verídicos, fundamentados y sólidos.

C. Capacidad de conocer apropiadamente los productos y servicios ofertados por la organización. Implica la facultad de presentar claramente a los clientes el valor agregado que estos productos y servicios pueden brindarle, exponiendo sus ventajas, a la vez que es capaz de responder sus inquietudes respecto a los servicios ofrecidos.

D. Capacidad de comunicar los productos y servicios ofertados por la organización al cliente. Implica la facultad de explicar a los clientes los beneficios que estos productos y servicios pueden brindarle, a la vez que es capaz de comprometerse en darle la información necesaria, así como el apoyo respecto a los servicios ofrecidos.

Preguntas para evaluar comportamientos

1. Cuénteme acerca de los productos o servicios que ofertaban en su organización.
2. ¿Propuso alguna acción para mejorar los productos servicios de su organización?
3. ¿Los productos y servicios se adaptaban a las necesidades de sus clientes? Cuénteme de alguna ocasión en la que un producto haya sido totalmente aceptado y otra en la que haya existido algún grado de dificultad.
4. ¿Cómo mide la eficacia de los productos y servicios? ¿Ha realizado algún estudio para medir la efectividad?

Trabajo en equipo

Capacidad de destinar esfuerzos en conjunto para alcanzar la estrategia organizacional. Implica la facultad de priorizar los objetivos grupales sobre los individuales, manteniendo expectativas positivas respecto al resto de colaboradores, con la finalidad de mantener un buen clima laboral y participar activamente en la consecución de los objetivos.

Comportamientos

A. Capacidad para infundir en la toda la empresa un espíritu de colaboración entre áreas, pares y subordinados, con la finalidad de alcanzar los objetivos estratégicos organizacionales a corto, mediano y largo plazo. Implica la facultad de apoyar a los diversos grupos que conforman la entidad, priorizando los objetivos grupales sobre los individuales, siendo un ejemplo de cooperación y compresión para las áreas y un generador de buen clima laboral a través de buenas prácticas.
B. Capacidad para infundir en su área un espíritu de colaboración, entre todos sus integrantes y subordinados, con la finalidad de alcanzar los objetivos estratégicos organizacionales. Implica la facultad de priorizar los objetivos grupales sobre los individuales, siendo un apoyo para el resto de las áreas que conforman la entidad y un ejemplo de cooperación y comprensión con sus colaboradores, así como un generador de buen clima laboral a través de buenas prácticas.
C. Capacidad para fomentar la cooperación y colaboración entre sus iguales, con la finalidad de alcanzar los objetivos fijados por la empresa. Implica la facultad de reconocer los objetivos grupales sobre los individuales, a través de acciones que fomenten la cooperación entre pares y un buen clima laboral.

D. Capacidad para cooperar y colaborar con el personal, tanto de su área como de las otras que conforman la organización, con la finalidad de alcanzar los objetivos fijados por la empresa. Implica la facultad de reconocer los objetivos grupales sobre los individuales siendo un ejemplo de buen trato y colaboración para sus compañeros.

Preguntas para evaluar comportamientos

1. Cuénteme de alguna ocasión en la que sus compañeros hayan propuesto algún cambio o nuevas propuestas. ¿Se pudieron implementar? ¿Qué fue lo que usted hizo?
2. Como toma las propuestas o ideas que son presentadas por otros. ¿En alguna ocasión sus propuestas no han sido tomadas en cuenta, pero las de otros sí? ¿Qué acciones tomo?
3. ¿En las reuniones con gerencia o área, como toma las propuestas y problemas de sus compañeros?
4. Cuénteme de alguna ocasión en la que haya participado en un nuevo proyecto de su área o de la jefatura a la que usted pertenece (o perteneció). ¿Qué realizo en este caso?

12.- COMPETENCIAS ESPECÍFICAS POR PUESTO DE TRABAJO

En este apartado se presentan las competencias específicas de cada uno de los cargos que conforman a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Orden y Seguridad. Las competencias especificas por cargo son:

- Calidad y mejora continua

- Capacidad de planificación y organización
- Cierre de acuerdos
- Competencia del Naufragó
- Comunicación eficaz
- Conducción de personas
- Conocimientos técnicos
- Credibilidad técnica
- Desarrollo y autodesarrollo del talento
- Dirección de equipos de trabajo
- Dinamismo y energía
- Flexibilidad y adaptación
- Influencia y negociación
- Iniciativa y autonomía
- Innovación y creatividad
- Liderazgo para el cambio
- Manejo de crisis
- Orientación al cliente interno y externo
- Pensamiento Conceptual
- Pensamiento Estratégico
- Productividad
- Profundidad en el conocimiento de los productos
- Relaciones públicas
- Temple
- Tolerancia a la presión del trabajo
- Toma de decisiones

Calidad y mejora continua

Capacidad de optimizar, perfeccionar y adecuar los recursos disponibles en la organización sean personas, materiales o equipos, con la finalidad para proveer soluciones diferentes a las tareas asignadas, las funciones del personal a su cargo y a los procesos de la empresa. Implica optimizar los recursos disponibles a través de ideas originales o distintas.

Comportamientos

A. Capacidad de construir métodos de trabajo institucionales que logren optimizar los recursos disponibles (personas, tecnológicos, materiales), y agregar valor a través de soluciones, ideas o enfoques distintos en relación con las obligaciones de las personas a cargo, los procesos y métodos de la empresa. Implica la facultad para entregar aportes que signifiquen una solución a escenarios poco comunes y que permitan optimizar, adecuar o perfeccionar el uso de los recursos a su cargo, constituyéndose así en un referente en la empresa y el mercado general.
B. Capacidad de construir métodos de trabajo para su área a cargo que logren optimizar los recursos disponibles (personas, tecnológicos, materiales). soluciones, ideas o enfoques distintos en relación con las obligaciones de las personas a cargo, los procesos y métodos de la empresa. Implica la facultad para entregar aportes que signifiquen una solución a escenarios poco comunes y que permitan optimizar, adecuar o perfeccionar el uso de los recursos, constituyéndose así en un referente en su área a cargo.
C. Capacidad para mejorar los recursos disponibles (personas, tecnológicos, materiales), y agregar valor aportando ideas originales o soluciones diferentes en relación con las actividades de las personas a cargo, los procesos y métodos de su área de trabajo. Implica la facultad para entregar aportes que signifiquen una

solución a escenarios poco comunes y que permitan optimizar, adecuar o perfeccionar el uso de los recursos a su cargo.

D. Capacidad para sugerir acciones con el propósito de optimizar los recursos disponibles (personas, tecnológicos, materiales), y agregar valor aportando ideas factibles en relación con sus actividades a cargo, los procesos y métodos de su área. Implica la facultad para entregar aportes que signifiquen una solución a escenarios sujetos a mejora y a la optimización de los recursos a cargo.

Preguntas para evaluar comportamientos

1. Cuénteme un escenario en la que sus propuestas hayan sido clave para establecer de mejoras significativas para su organización, área o cargo. ¿De dónde partió la iniciativa para realizar esa propuesta?
2. Reláteme de una ocasión en la que haya tenido que reducir la falta de eficiencia de los procesos relacionados a su equipo y a su propio puesto, con la finalidad de mejorar el uso de los recursos disponibles en la organización. ¿Cuáles fueron las acciones que tomo para conseguirlo? ¿Qué tipo de lineamientos establecido?
3. Descríbame una situación en la que por medio de su gestión haya logrado resolver algún problema antiguo de su puesto de trabajo (área o empresa en general). ¿Cómo lo resolvió? ¿En qué consistía el problema?
4. Ha planteado cambio o mejoras en los procesos existentes en su empresa. ¿Cuál fue el resultado que obtuvo? ¿Cuáles fueron esas propuestas? ¿Los cambios que sugirió que tipo de respuesta recibieron por el resto de personal?

Capacidad de planificación y organización

Capacidad de dirigir, delegar y distribuir tareas de manera individual o a un grupo de colaboradores. Implica la facultad de generar oportunidades crecimiento y aprendizaje,

desarrollar el potencial del personal a su cargo, identificar los factores de motivación e inspirar a los colaboradores con el objetivo de que alcancen los mejores resultados.

Comportamientos

A. Capacidad para elaborar métodos de trabajo institucionales que permitan establecer eficazmente prioridades, especificar acciones, plazos de tiempo, recursos y etapas para alcanzar los objetivos fijados para todos los colaboradores de la organización. Implica la facultad de estructurar e implementar metodologías de verificación y seguimiento para mantener el control de los procesos y proyectos internos, a fin de lograr establecer las medidas correctivas que se considere necesario y volverse un referente en materia de planificación y organización tanto a nivel personal como organizacional.
B. Capacidad para elaborar métodos de trabajo para su área que permitan establecer eficazmente prioridades, especificar acciones, plazos de tiempo, recursos y etapas para alcanzar los objetivos fijados para los colaboradores del área. Implica la facultad de estructurar e implementar metodologías de verificación y seguimiento para mantener el control de los procesos y proyectos internos, a fin de lograr establecer las medidas correctivas que se considere necesario y volverse un referente en materia de planificación y organización tanto a nivel personal como del área a cargo.
C. Capacidad para establecer eficazmente desde su área, proyecto o sector, prioridades, acciones, plazos de tiempo, recursos y etapas para alcanzar los objetivos fijados. Implica la facultad de usar metodologías de verificación y seguimiento para mantener el control de los procesos y proyectos a cargo, a fin de lograr establecer las medidas correctivas.

D. Capacidad para establecer eficazmente desde su puesto de trabajo, prioridades acciones y plazos para el logro de objetivos fijados. Implica la facultad de usar metodologías de seguimiento en sus actividades, a fin de lograr establecer las medidas correctivas.

Preguntas para evaluar comportamientos

1. Cuénteme de alguna ocasión en la que usted haya sido el responsable de implementar algún cambio o proyecto en su área. ¿Se cumplieron los plazos y planes establecidos? ¿Como fue la planificación?
2. Descríbame a manera de ejemplo, una ocasión en la cual usted haya estado a cargo de un proyecto o una actividad sujeta a plazos definidos. ¿Qué acciones realizo para cumplir con las actividades? ¿Cómo se organizó?
3. Reláteme de alguna circunstancia en la cual usted haya tenido que participar en un proyecto o planificación realizada por otro y a su área le designaron responsable del control del proyecto.
4. ¿En el aspecto personal suyo, como planifica las actividades que realizara en el transcurso de la semana? Dígame algunos ejemplos.

Cierre de acuerdos

Capacidad para cerrar pactos, convenios o alianzas y concretar acuerdos formales con los clientes, a través de la generación de vínculos en beneficio mutuo y soluciones que respondan de manera acertada e inmediata a las expectativas y necesidades de las partes implicadas.

Comportamientos

A. Capacidad para cerrar pactos, convenios o alianzas y concretar acuerdos formales en beneficio de la organización y de los clientes estratégicos. Implica identificar factores clave que influyen en las decisiones de los clientes y que no siempre son

visibles, a fin de crear y asegurar vínculos en beneficio mutuo y soluciones que respondan de manera acertada e inmediata a las expectativas y necesidades de las partes implicadas.

B. Capacidad para conciliar de manera oportuna acuerdos comerciales en beneficio de la organización y de los clientes. Implica identificar los factores que influyen en las decisiones de los clientes y que puedan presentar objeciones, a fin de facilitar su aceptación y el acuerdo de vínculos en beneficio mutuo y soluciones inmediatas frente las expectativas y necesidades de las partes implicadas.

C. Capacidad para concretar acuerdos con los clientes en base a su experiencia y el conocimiento de los productos de la organización. Implica la capacidad de influir en el cliente a través de acuerdos puntuales y convincentes que permitan cerrar un acuerdo entre las partes.

D. Capacidad para ofrecer propuestas a los clientes en base a su necesidad. Implica la capacidad de ofrecer soluciones acertadas a las necesidades de un cliente para poder cerrar un acuerdo.

Preguntas para evaluar comportamientos

1. Reláteme de alguna circunstancia en la cual haya logrado establecer acuerdos apropiados con sus clientes internos o externos. ¿Cómo lo hizo? ¿Por qué estos acuerdos resultaban positivos para su organización, área o departamento?
2. Cuénteme acerca de alguna circunstancia en la que haya elaborado una propuesta para un cliente potencial (interno o externo) y que su gestión haya conseguido que optara por su organización. ¿Qué consideraciones tomo al momento de elaborar su propuesta? ¿Qué acciones/estrategias realizo para conseguirlo?

3. ¿Como identifica los aspectos de interés de sus clientes (internos o externos) para que ellos obtén por los servicios de su organización? Descríbame algunos ejemplos.
4. Cuénteme de alguna circunstancia en la que usted haya logrado cambiar la posición de un cliente (interno o externo) que presentaba dudas y contras acerca de adquirir los productos o servicios de y organización. ¿De qué manera logro convencerlo? ¿Qué estrategias tomo para cambiar esa postura?

Competencia del naufrago

Capacidad para lograr que la organización sobreviva en periodos de recesión y momentos adversos, aun frente a las peores condiciones que se pueda encontrar el mercado.

Comportamientos

A. Capacidad para lograr que la organización sobreviva en periodos de recesión y momentos adversos, a través del diseño de estrategias y políticas organizacionales que permitan confrontar la situación de manera proactiva a largo plazo, a fin de alcanzar la visión de la empresa. Implica la facultad de confrontar con positividad las peores condiciones del mercado y asumir a la recesión como un reto, a la vez que plantea estrategias organizacionales enfocadas a minimizar las amenazas potenciales, siendo un referente de estrategia y visión para la empresa y para el mercado general en momentos de críticos.
B. Capacidad para lograr que la organización se mantenga firme en periodos de recesión y momentos adversos, a través de la implementación de estrategias y políticas en su área a cargo, que permitan confrontar la situación de manera proactiva a mediano plazo, a fin de cumplir los objetivos del área. Implica la facultad de confrontar con positividad las peores condiciones del mercado y asumir a la recesión como un reto, a la vez que plantea estrategias enfocadas a

minimizar las amenazas potenciales de su área, siendo un referente de estrategia y visión para sus colaboradores a cargo y para el resto de las áreas a en momentos de críticos.

C. Capacidad para lograr que la organización se mantenga firme en periodos de recesión y momentos adversos, a través de la implementación de estrategias y políticas designadas por la dirección, que permitan confrontar la situación de manera proactiva a corto plazo, a fin de alcanzar los objetivos planteados a su cargo. Implica la facultad de confrontar con positividad las peores condiciones del mercado, a la vez que aplica estrategias designadas por la dirección enfocadas a minimizar las amenazas potenciales en su área, siendo un referente de estrategia para el resto los colaboradores o su sector.

D. Capacidad para aportar a la estabilidad de la organización en periodos de recesión y momentos adversos, a través de la comprensión de estrategias y políticas designadas por la dirección, que permitan confrontar la situación de manera proactiva, a fin de alcanzar los objetivos planteados para su cargo. Implica la facultad de confrontar con positividad las peores condiciones del mercado, a la vez que comprende las estrategias designadas por la dirección enfocadas a minimizar las amenazas potenciales, siendo un referente para sus compañeros en momentos críticos.

Preguntas para evaluar comportamientos

1. Reláteme algún acontecimiento en el cual la organización para la cual trabaja (o trabajo), haya pasado por circunstancias que usted pueda definir como “adversas” ¿Por qué son consideradas adversas? ¿Qué sentía usted durante esos momentos?

2. Basados en su experiencia profesional, ¿Tuvo que trabajar en alguna ocasión en una empresa que pasaba por una inspección exhaustiva? ¿Por qué considera usted la empresa se vio en situación? ¿Quiénes fueron o fue el responsable?
3. En las circunstancias calificadas por usted como "adversas", ¿Cómo era su relación con aquellos que usted consideraba responsables de esa situación?
4. (Si el candidato que está siendo entrevistado se encuentra sin empleo). Descríbame la manera de como esta direccionando su búsqueda. ¿Le ha ocurrido que una persona a quien usted considera su buen amigo no quisiese atenderlo, sea de manera personal o por teléfono, ahora que se encuentra sin empleo? ¿Cómo se sintió al respecto?

Comunicación Eficaz

Capacidad de transmitir la información requerida de manera oportuna y clara a fin de cumplir los objetivos institucionales. Implica la facultad de utilizar los canales de comunicación formales e informales de la institución a fin de alcanzar a todos los niveles de la Cooperativa.

Comportamientos

A. Capacidad de escuchar y entender al otro para transmitir la información requerida de manera oportuna y clara, a fin de cumplir los objetivos institucionales. Implica la facultad de adaptar su estilo comunicacional a las características particulares de toda la organización y estructurar canales de comunicación que logren establecer relaciones en todos los niveles y sentidos (horizontal y vertical), con la finalidad y establecer un intercambio oportuno e inteligente de la información necesaria alcanzar los objetivos organizacionales.
B. Capacidad de escuchar a los demás para transmitir la información requerida de manera oportuna y clara, a fin de cumplir los objetivos de su área a cargo. Implica

la facultad de adaptar su estilo comunicacional a las características particulares de toda el área y estructurar canales de comunicación que logren establecer relaciones con el resto de las áreas y sus colaboradores, con la finalidad y establecer un intercambio oportuno e inteligente de la información necesaria alcanzar los objetivas y minimizar las barreras comunicacionales.

C. Capacidad para comunicarse de manera oportuna y clara, a fin de cumplir los objetivos del área o sector. Implica la facultad de escuchar a los demás y asegurarse de entender lo que quieren expresar, haciendo uso de los canales comunicacionales, tanto formales como informales, para establecer un intercambio oportuno e inteligente de la información necesaria para sus actividades.

D. Capacidad para escuchar con atención y comunicarse de manera clara. Implica la facultad de realizar las preguntas adecuadas para obtener de la información necesaria para sus actividades.

Preguntas para evaluar comportamientos

1. Reláteme una situación en la que, en una reunión con otros colaboradores, no haya quedado claro algo, por alguna distracción, desconocimiento o a su vez, por el ponente. ¿Qué fue lo que hizo?
2. Reláteme alguna ocasión en la que, en una reunión con otros colaboradores, haya estado en desacuerdo con algún planteamiento o resolución. ¿Qué fue lo que hizo?
3. Cuénteme una situación en la que, durante una reunión con otros colaboradores, usted haya estado de acuerdo con lo planteado o resuelto. ¿Tuvo algo positivo que aportar? ¿Qué fue lo que hizo?

4. ¿En la empresa donde labora (o laboro), se realizaban evaluaciones de clima de laboral? De ser afirmativa la respuesta: ¿Se implementaron acciones correctivas? ¿Quién las propuso?

Conducción de personas

Capacidad de dirigir, delegar autoridad y distribuir tareas a un grupo de colaboradores, a fin de generar oportunidades de aprendizaje y crecimiento. Implica la facultad de desarrollar el potencial individual y el del equipo de trabajo, identificar los factores motivacionales, retroalimentar e inspirar a los colaboradores con el objetivo de alcanzar los mejores resultados.

Comportamientos

A. Capacidad para dirigir equipos de alto rendimiento, delegar autoridad y distribuir tareas a fin de generar. oportunidades de aprendizaje y crecimiento. Implica la facultad de desarrollar el potencial del personal de la empresa, adaptando su estilo de dirección a las características individuales y grupales de los colaboradores, identificar los factores motivacionales, retroalimentar e inspirar a las jefaturas a lograr alcanzar los mejores resultados.
B. Capacidad para dirigir uno o más grupos de colaboradores, delegar autoridad y distribuir tareas a fin de generar. oportunidades de aprendizaje y crecimiento. Implica la facultad de desarrollar el potencial del personal a su cargo, adaptando su estilo de dirección a las características individuales y grupales de su equipo de trabajo, identificar los factores motivacionales, retroalimentar e inspirar a aquellos que, a su vez, tengan colaboradores a cargo, a fin a lograr alcanzar los mejores resultados.

C. Capacidad para dirigir uno o más grupos de colaboradores, delegar autoridad y distribuir tareas. Implica la facultad de desarrollar el potencial de su gente, retroalimentando y adaptando su estilo de conducción a las características generales y particulares de los grupos o personas a su cargo.

D. Capacidad para supervisar a un determinado grupo de colaboradores, delegar autoridad y distribuir tareas. Implica la facultad de retroalimentar y adaptar su estilo de conducción a las características generales y particulares de las personas bajo su responsabilidad.

Preguntas para evaluar comportamientos

1. A manera de ejemplo. ¿Descríbame que acciones lleva usted a cabo para guiar a su grupo de colaboradores considerando que cada uno de ellos posee distintas motivaciones y características individuales?
2. Al momento de distribuir asignar tareas y responsabilidades. ¿Qué criterios utiliza? ¿Toma en cuenta sus motivaciones? ¿Cómo incentiva al grupo a fin de realizar mejores aportes?
3. Cuénteme de un caso concreto en el que usted haya evaluado a su personal. ¿Qué criterios considera relevantes? ¿Cómo es el tipo de retroalimentación que les ofrece?
4. Para promover el aprendizaje y crecimiento de sus colaboradores. ¿Qué tipo de acciones lleva a cabo usted?

Conocimientos Técnicos

Capacidad de poseer, mantener actualizados y demostrar en el ejercicio de sus funciones, los conocimientos específicos necesarios para la consecución de objetivos y tareas. Implica mantener un interés constante por nuevos aprendizajes y compartir los conocimientos y experiencias propias con los demás

Comportamientos

A. Capacidad de poseer, entender y demostrar en el ejercicio de sus funciones conocimientos específicos a nivel de experto, necesarios para la consecución de objetivos organizacionales. Implica mantener un interés constante por nuevos aprendizajes, y compartir los conocimientos y experiencias propias en la organización bajo el rol de entrenador, a fin de ayudarlos en el desarrollo y adquisición de conocimientos en su materia.
B. Capacidad de poseer, entender y demostrar en el ejercicio de sus funciones conocimientos específicos complejos y a nivel de su especialidad, necesarios para la consecución de objetivos. Implica mantener un interés constante por nuevos aprendizajes, y compartir los conocimientos y experiencias propias en su área bajo el rol de entrenador, a fin de ayudarlos en el desarrollo y adquisición de conocimientos en su materia.
C. Capacidad de poseer y demostrar en el ejercicio de sus funciones conocimientos específicos a nivel de su especialidad y función, necesarios para la consecución de tareas. Implica tener apertura para adquirir nuevos aprendizajes, y actuar bajo el rol de entrenador para otros, a fin de ayudarlos a realizar sus tareas con eficacia.
D. Capacidad para demostrar en el ejercicio de sus funciones conocimientos específicos relacionados con sus funciones para la consecución de tareas. Implica tener interés en adquirir nuevos conocimientos y experiencias.

Preguntas para evaluar comportamientos

1. ¿Cuénteme de alguna ocasión en la que en su trabajo (actual o anterior), haya tenido que resolver un inconveniente por medio de sus conocimientos técnicos o experiencia adquirida? ¿Cuáles fueron sus acciones? ¿Qué resultados obtuvo?
2. ¿Considera que usted puede ser un referente técnico o consultor experto en la empresa donde labora (o laboro) para sus superiores, pares o colaboradores? ¿Qué determina que usted piense así?
3. ¿Puede contarme de alguna situación en la que sus conocimientos técnicos hayan aportado una mejora significativa en algún proceso de su organización?
4. ¿Ha participado en programas de aprendizaje, capacitación o seminarios en los cuales haya tenido que transmitir conocimientos a los demás? Bríndeme detalles al respecto.

Credibilidad Técnica

Capacidad para superar los estándares establecidos y alcanzar los objetivos planteados de manera precisa, a través del análisis y comprensión de problemas complejos, con la finalidad de generar soluciones prácticas. Es la habilidad natural para generar confianza en los demás por su rol como profesional, su experiencia, sus conocimientos y constituirse en un referente a quien consultar.

Comportamientos

A. Capacidad para traducir sus conocimientos especializados en acciones cotidianas orientadas a la obtención de resultados superiores a nivel organizacional. con un alto grado de precisión y por encima de los estándares de calidad establecidos. Implica la facultad de comprender la esencia de los aspectos complejos de los problemas y hallar soluciones prácticas en beneficio de toda la organización, los clientes y contar con la capacidad para ayudar a solucionar los problemas de otras áreas. Capacidad para convertirse en un referente dentro de toda la organización

por el dominio de su área a nivel de conocimiento general, actualización permanente y experiencia concreta, siendo un receptor habitual de consultas.

B. Capacidad para aprovechar sus conocimientos especializados y aplicarlos en el manejo de técnicas, normas y procedimientos orientados a la obtención de resultados superiores en las tareas a su cargo, con un alto grado de precisión y de acuerdo con los estándares de calidad establecidos por la organización y para el cliente. Implica la facultad de dar solución en forma y tiempo a problemas de alta complejidad. Capacidad para convertirse en un referente para los demás por su nivel de preparación específica y experiencia, siendo una fuente de consulta habitual.

C. Capacidad para aplicar sus conocimientos esenciales de acuerdo con lo requerido en su área de especialidad y responder satisfactoriamente a los estándares de calidad establecidos. Implica la facultad de llevar a cabo las tareas de forma adecuada y responder de forma oportuna frente a las necesidades técnicas de problemas complejos. Capacidad para generar confianza en los demás por su idoneidad técnica y experiencia, siendo una opción para consultar.

D. Capacidad para llevar a cabo las tareas de forma adecuada de acuerdo con necesidades técnicas de su área de especialidad, a fin de cumplir con los estándares de calidad establecidos. Implica la facultad de identificar problemas técnicos de alta complejidad y ser una opción para consultar en las áreas operativas.

Preguntas para evaluar comportamientos

1. ¿Considera usted que es un referente técnico en su empresa, comunidad o entre sus colaboradores? ¿Qué lo lleva a creer eso? Compártame un ejemplo que respalde esa idea.

2. ¿Ha escrito textos técnicos o investigaciones en su carrera profesional (artículos científicos, revistas, libros en general)? ¿Cuáles ha escrito?
3. ¿Ha tenido la oportunidad de dar conferencias o ser invitado a forros, debates u otros medios de generación de dialogo? ¿Por qué ha sido invitado/considerado? Bríndeme algunos ejemplos.
4. ¿De qué manera resuelve los problemas de alta complejidad? ¿Qué aspectos toma en consideración para identificar estos problemas y cuáles son sus acciones?

Desarrollo y autodesarrollo del talento

Capacidad para incentivar el desarrollo de los conocimientos y competencias (crecimiento del talento) propias, al igual que el de los demás. Implica la habilidad de incorporar constantemente nuevos conocimientos a su área de trabajo, o establecer un aprendizaje continuo con la finalidad de obtener mejores resultados en el giro negocio, por medio de nuevas herramientas, medios o tecnologías más adecuadas.

Comportamientos

A. Capacidad de identificar de forma permanente las oportunidades de desarrollo de conocimientos y competencias (crecimiento del talento) propias, al igual que el del resto de colaboradores. Implica la habilidad de incorporar constantemente nuevos conocimientos e instaurar en todos los colaboradores el concepto de autodesarrollo como una responsabilidad individual, estableciendo en las áreas de trabajo un aprendizaje continuo con la finalidad de obtener mejores resultados en el giro negocio, maximizando el uso de nuevas herramientas, medios o tecnologías para beneficio de la organización y de los colaboradores.
B. Capacidad de identificar las oportunidades de desarrollo de conocimientos y competencias (crecimiento del talento) propias, al igual que el de su área. Implica la habilidad de comprender el concepto de autodesarrollo como una

responsabilidad individual, estableciendo en su equipo de trabajo un aprendizaje continuo con la finalidad de obtener mejores resultados en el giro negocio, a través el uso de nuevas herramientas, medios o tecnologías para beneficio de la organización y sus colaboradores.

C. Capacidad de identificar las oportunidades de crecimiento del talento de forma propia y para su grupo de colaboradores en cuanto a sus conocimientos y competencias. Implica la habilidad de fomentar en su equipo de trabajo un aprendizaje continuo a través del uso de herramientas, medios y tecnologías para el desarrollo de nuevas capacidades y la obtención de buenos resultados.

D. Capacidad de identificar las oportunidades de mejora de forma individual y para sus colaboradores más relacionados en cuanto a sus conocimientos y competencias. Implica la habilidad de aceptar la retroalimentación ofrecida por el resto de las áreas e implementar acciones que pueda ayudar a mejorar el desarrollo de nuevas capacidades y la obtención de buenos resultados a través de las herramientas, medios y tecnologías de la organización.

Preguntas para evaluar comportamientos

1. ¿En su empresa como detectan las necesidades de formación y capacitación del personal? ¿Existe un plan de evaluación de desempeño?
2. ¿Qué métodos ha considerado que son los más útiles al momento de desarrollar a sus colaboradores? ¿Ha utilizado estos métodos para desarrollar su talento propio?
3. ¿Ha trabajo en mejorar los aspectos de su vida profesional? Cuénteme de una situación en la que haya implementado acciones para cumplir con este propósito.
4. ¿Durante el año en curso, asistió a capacitaciones o seminarios profesionales? ¿Han sido programados por su organización o por iniciativa propia? Si menciona

la segunda opción continuar con la indagación, ¿Porque eligió este curso en específico?

Dinamismo – Energía

Capacidad para trabajar de forma activa, enérgica y manteniendo su juicio profesional frente a situaciones diversas, retadoras y con interlocutores cambiantes. Implica la facultad de mantener la serenidad en jornadas extenuantes y actuar con dominio de sí mismo frente a circunstancias adversas.

Comportamientos

A. Capacidad para trasmitir a toda la organización la voluntad de trabajar de forma activa, enérgica y con juicio profesional frente a situaciones diversas, retadoras y con interlocutores cambiantes. Implica la facultad de mantener la serenidad y seguir adelante en jornadas extenuantes, a la vez que impulsa a toda la organización, sin que esto afecte su habilidad para la toma de decisiones a corto, mediano y largo plazo. Implica actuar con dominio de sí mismo frente a circunstancias adversas e impulsar a los demás con el ejemplo.
B. Capacidad para trasmitir en su área la voluntad de trabajar de forma activa, enérgica y con juicio profesional frente a situaciones diversas, retadoras y con interlocutores cambiantes. Implica la facultad de mantener la serenidad y seguir adelante en jornadas extenuantes, a la vez que impulsa a su área a cargo, sin que esto afecte su habilidad para la toma de decisiones. Implica actuar con dominio de sí mismo frente a circunstancias adversas e impulsar a los demás con el ejemplo.
C. Capacidad para trabajar de forma activa, enérgica y con juicio profesional frente a situaciones diversas y retadoras. Implica la facultad de mantener la serenidad en jornadas extenuantes, sin que esto afecte su habilidad para la toma de decisiones.

Implica actuar con dominio de sí mismo frente a circunstancias adversas e impulsar a los demás con el ejemplo.

D. Capacidad para trabajar de forma activa, enérgica y con juicio profesional frente a situaciones diversas y retadoras. Implica mantener la serenidad en jornadas extensas de trabajo y con dominio de sí mismo frente a circunstancias adversas.

Preguntas para evaluar comportamientos

1. Cuénteme de alguna tarea en particular que haya exigido un grado importante de esfuerzo durante un periodo prolongado de tiempo. ¿Cómo la ejecuto? ¿Qué resultados obtuvo?
2. Cuénteme de alguna vez en la que haya tenido que reorganizar su tiempo a causa de imprevistos. ¿Cómo pudo redistribuir el tiempo? ¿Que hizo?
3. Reláteme de una situación en la que haya tenido que enfrentar cambios inesperados en su escenario cotidiano (horarios cambiados, punto geográfico poco o nada conocido, diferentes interlocutores)
4. Describa una jornada extenuante para usted. Ese día en particular en el que usted llegó a estado de agotamiento, sabiendo que quedaban tareas por realizar. ¿Cómo manejó esa situación? ¿Cuáles fueron los resultados de la estrategia utilizada?

Dirección de equipos de trabajo

Capacidad para distribuir y coordinar las tareas en el equipo de trabajo de manera adecuada, en función a los conocimientos y competencias del individuo o del equipo, determinando plazos de cumplimiento y acciones que permitan alcanzar una meta determinada. Implica la capacidad de conducir, desarrollar e integrar exitosamente el equipo de trabajo, alentando a sus participantes al logro de metas comunes con responsabilidad y autonomía.

Comportamientos

A. Capacidad para diseñar e implementar métodos de dirección de equipos de trabajo en toda la organización, que permitan la distribución y coordinación de tareas, en función a los conocimientos y competencias de los individuos y de las áreas, determinando plazos de cumplimiento y acciones que permitan alcanzar las metas organizacionales. Implica la capacidad de conducir, desarrollar e integrar exitosamente a toda la organización, alentando a sus participantes al logro de metas comunes con responsabilidad y autonomía.
B. Capacidad para dirigir equipos de trabajo, fijar metas, distribuir y coordinar tareas, en función a los conocimientos y competencias de los individuos y del equipo de trabajo, determinando plazos de cumplimiento y acciones que permitan alcanzar los objetivos del área. Implica la capacidad de conducir, desarrollar e integrar exitosamente al equipo a su cargo, alentando a sus participantes al logro de metas comunes con responsabilidad y autonomía.
C. Capacidad para dirigir equipos de trabajo de forma exitosa, determinando plazos de cumplimiento y acciones que permitan alcanzar los objetivos en función a los conocimientos y competencias del grupo. Implica la capacidad de conducir y alentar a los participantes del equipo a cumplir las metas comunes con responsabilidad y autonomía.
D. Capacidad para dirigir un equipo de trabajo de forma exitosa, determinando plazos y acciones que permitan alcanzar los objetivos definidos por las jefaturas. Implica la capacidad de conducir y alentar a los participantes del equipo a cumplir las metas comunes con responsabilidad y autonomía.

Preguntas para evaluar comportamientos

1. Cuénteme de alguna ocasión en la que haya liderado un equipo de trabajo. ¿Cómo logro que los integrantes compartan los objetivos como comunes? ¿Cómo consolido al equipo a su cargo?
2. ¿Qué acciones realiza usted luego de haber distribuido las actividades y responsabilidades entre sus colaboradores?
3. Qué tipo de indicadores utiliza para establecer prioridades en los objetivos del equipo y coordinar sus tareas. ¿Define plazos alcanzables?
4. Como líder de un equipo de trabajo. ¿Cómo fomenta el aprendizaje y el desarrollo de competencias de los miembros del equipo a su cargo? ¿Analiza estos factores para designar las tareas?

Flexibilidad y adaptación

Capacidad para actuar con eficacia frente a situaciones diversas, que requiere entender los distintos puntos de vista de una persona o de un grupo de personas, a fin de modificar su propio enfoque o conducta en medida que la situación lo requiera para promover dichos cambios en su ámbito de acción.

Comportamientos

A. Capacidad para definir e idear políticas que permitan a la organización actuar con eficacia frente a los problemas, conflictos y ante situaciones diversas, que requieran entender los distintos puntos de vista de los diversos grupos, direcciones, y personas participantes, a fin de modificar su enfoque o conducta en medida que la situación lo requiera para promover dichos cambios en el ámbito organizacional.
B. Capacidad para definir e implementar políticas que permitan a la organización actuar con eficacia frente a los problemas, conflictos y ante situaciones diversas, que requieran entender los distintos puntos de vista de los diversos grupos, áreas,

y personas, a fin de modificar su enfoque o conducta en medida que la situación lo requiera para promover dichos cambios en el ámbito del área a su cargo.

C. Capacidad para implementar políticas que permitan a su sector a cargo, actuar con eficacia frente a los problemas, conflictos y ante situaciones diversas, que requieran entender los distintos puntos de vista de los diversos grupos y personas, a fin de modificar su enfoque o conducta en medida que la situación lo requiera para promover dichos cambios en el ámbito de acción a su cargo.

D. Capacidad para implementar políticas en su puesto de trabajo que le permitan actuar con eficacia frente a los problemas, conflictos y ante situaciones diversas, que requieran entender los distintos puntos de vista de los diversos grupos y personas, a fin de modificar su enfoque o conducta en medida que la situación lo requiera para promover dichos cambios en el ámbito de acción de su puesto de trabajo.

Preguntas para evaluar comportamientos

1. Cuénteme en la que haya estado muy inmerso en otras actividades y tuvo que responder de inmediato frente a otra situación. ¿Cómo logro resolver el inconveniente?
2. ¿Ha tenido que pasar de un área a otra, agencias, u oficinas? ¿Este cambio lo impulso la organización o fue por propia decisión? ¿Qué desempeño tuvo en estos nuevos sectores?
3. ¿Alguna vez le solicitaron que hiciese tareas de otra área o de otra especialidad diferente de la suya? ¿Asumió la responsabilidad? ¿Cómo se manejó? ¿Le han solicitado que realice actividades ajenas a su especialidad o área? ¿Cómo manejo este cambio? ¿Lo realizo?

4. Durante los nuevos requerimientos de la organización, los clientes o proveedores. ¿Qué cambios tuvo que realizar en su método de trabajo?

Influencia y negociación

Capacidad de persuasión frente a personas o grupos de personas, a fin de alcanzar un objetivo concreto. Implica utilizar argumentos sólidos y honestos en el ejercicio de sus funciones, que contemple los intereses de todas las partes implicadas

Comportamientos

A. Capacidad de persuasión frente a organizaciones, personas o grupos de personas, a fin de alcanzar acuerdos satisfactorios, a través de demostraciones fundadas y conceptos dirigidos a respaldar su postura, con la finalidad de generar un beneficio mutuo para todas las partes y que contemple alcanzar la estrategia organizacional. Implica desarrollar estrategias complejas de negociación que se fundamenten en argumentos sólidos y honestos en el ejercicio de sus funciones, a la vez que es capaz de exhibir actitudes positivas para generar cambios en los demás.
B. Capacidad de persuasión frente a otras personas o grupos de personas, a fin de alcanzar acuerdos satisfactorios, a través de conceptos específicos dirigidos a respaldar su postura, con la finalidad de generar un beneficio mutuo para todas las partes y que contemple alcanzar los objetivos de la organización. Implica influenciar a los demás, a través de argumentos sólidos y honestos en el ejercicio de sus funciones, a la vez que es capaz de exhibir actitudes positivas para generar cambios beneficiosos para las partes.
C. Capacidad de persuasión frente a otras personas de las cuales requiere su apoyo o colaboración, a fin de alcanzar acuerdos satisfactorios para las partes y que apoye el cumplimiento de los objetivos propuestos por la organización. Implica efectuar

acuerdos o negociaciones que permitan cambiar la postura de los demás, a través de argumentos sólidos y honestos en el ejercicio de sus funciones.

D. Capacidad de persuasión frente a otros integrantes de su propia área, a fin de alcanzar acuerdos satisfactorios que sean de su competencia y en asuntos específicos. Implica generar cambios positivos en las posturas encontradas, a través de argumentos sólidos y honestos.

Preguntas para evaluar comportamientos

1. ¿Ha logrado influenciar a alguien en específico para que realizara algo que era considerado importante por usted o su organización? ¿Como lo hizo? ¿Qué estrategias utilizo para lograr que colabore con usted?
2. ¿Cuándo usted se dirige a los demás, se siente escuchado? ¿Considera que las personas siguen sus disposiciones? Cuénteme situaciones en las que los resultados sean positivos y otros hayan sido negativos.
3. ¿Cómo ha manejado negociaciones difíciles que implican a personas que no son a fines para usted (le desagradan)? ¿logro el acuerdo?
4. Cuando esta por realizar una negociación. ¿Cuál es su planificación previa? ¿Como determina los intereses de la contraparte?

Iniciativa y autonomía

Capacidad de responder oportunamente y con rapidez ante nuevos requerimientos. Consiste en la habilidad de ser proactivo frente a nuevas problemáticas, plantear soluciones con criterio, independencia y aprovechar al máximo las oportunidades del entorno.

Comportamientos

A. Capacidad de diseñar políticas organizacionales destinadas a que los colaboradores sepan cómo responder oportunamente y con rapidez ante nuevos

requerimientos. Consiste en la habilidad de fijar métodos de trabajo que permitan desarrollar en los colaboradores la habilidad de ser proactivos frente a nuevas problemáticas, plantear soluciones con criterio, y generar independencia para aprovechar al máximo las oportunidades del entorno, siendo un referente de iniciativa para toda la organización.

B. Capacidad de definir metodologías de trabajo que permitan a los colaboradores responder oportunamente y con rapidez ante nuevos requerimientos. Consiste en la habilidad de implementar métodos de trabajo que permitan desarrollar en los colaboradores la habilidad de ser proactivos frente a nuevas problemáticas, plantear soluciones con criterio, y generar independencia para aprovechar al máximo las oportunidades del entorno, siendo un referente de iniciativa para toda su área.

C. Capacidad de responder oportunamente y con rapidez ante nuevos requerimientos. Consiste en la habilidad de ser proactivo frente a nuevas problemáticas, idear o implementar soluciones con criterio, independencia y aprovechar al máximo las oportunidades del entorno.

D. Capacidad de responder oportunamente y con rapidez ante los requerimientos. Consiste en la habilidad de ser proactivo frente a nuevas problemáticas, actuar con independencia y aprovechar las oportunidades del entorno cuando será pertinente.

Preguntas para evaluar comportamientos

1. ¿Cuénteme como los problemas cotidianos de su área de trabajo o de otras áreas, repercuten sobre su gestión? ¿Qué acciones toma desde su rol para poder resolverlos?

2. ¿Cuénteme de alguna ocasión en la que haya propuesto un cambio o alguna nueva idea respecto a los métodos de trabajo en su organización? ¿Cómo realizo la propuesta? ¿Cuáles fueron los resultados?
3. Si no existe un proceso definido para alguna tarea o actividad y debe tomarse una decisión inmediata. ¿Qué es lo que usted hace?
4. ¿Dentro de todas las a actividades que ha realizado en su empresa (o realizo). ¿Cuáles fueron las que más llamaron su atención? ¿Y cuáles fueron las que le representaron mayor tedio o aburrimiento?

Innovación y creatividad

Capacidad para generar valor a la empresa, a través de soluciones distintas y novedosas, enfocadas a resolver problemas y situaciones que se presentan en la organización, las áreas, el cargo propio o con los clientes.

Comportamientos

A. Capacidad para presentar alternativas distintas y novedosas que incluso antes no habían sido consideradas, enfocadas a resolver problemas complejos y situaciones que se presentan en la organización a todo nivel. Implica convertirse en un referente en la propia empresa y en el mercado general por realizar propuestas innovadoras e implementarlas frente a situaciones adversas.
B. Capacidad para presentar alternativas distintas y novedosas que la organización no haya aplicado o considerado previamente, enfocadas a resolver problemas complejos y situaciones que se presentan en el área o el propio puesto de trabajo. Implica convertirse en un referente su área y en el ámbito organizacional por realizar propuestas innovadoras e implementarlas frente a todo tipo de situaciones.
C. Capacidad para recomendar/ proponer alternativas distintas y novedosas dentro de los limites habituales que conllevan al propio puesto o con los clientes,

enfocadas a resolver problemas y situaciones que hayan sido solucionadas con anterioridad. Implica convertirse en un referente en su área por realizar propuestas creativas e innovadores frente a todo tipo de situaciones.

D. Capacidad para recomendar y aplicar alternativas distintas frente a problemas que haya resuelto con anterioridad basado en la experiencia. Implica ser un buen ejemplo frente a sus compañeros por generar valor a través de sus propuestas creativas e innovadoras.

Preguntas para evaluar comportamientos

1. Cuénteme alguna ocasión en la cual usted haya presentado una alternativa innovadora o creativa. ¿Por qué considera que fue innovadora? ¿Qué pensaron en la empresa?
2. Reláteme una situación en la que, a través de su gestión, haya conseguido resolver un problema antiguo en su empresa. ¿Cómo lo hizo? ¿Se pudo resolver?
3. Cuénteme sobre algún problema pendiente que no se haya podido solucionar aún en su empresa o que no pudo ser solucionado en el instante que se presentó. ¿Qué fue lo que ocurrió? ¿Por qué no pudo ser solucionado?
4. Si se topa con un mercado rígido, con reglas fijas. ¿Intenta cambiarlas? ¿Cuáles su actitud frente al? ¿Qué es lo que usted hace?

Liderazgo para el cambio

Capacidad para comunicar al equipo de trabajo la visión de la organización. Implica la facultad de dirigir y guiar al grupo de trabajo con entusiasmo y energía desde su rol como autoridad, a la vez que crea un clima de compromiso y verifica el comportamiento de los otros a través de su gestión.

Comportamientos

A. Capacidad para comunicar al equipo de trabajo la visión de la organización, generar compromiso e ilusión con los objetivos organizacionales. Implica la facultad de dirigir a todos los grupos de la organización, incluyendo aquellos problemáticos a fin de alcanzar el mejor desempeño con entusiasmo y energía desde su rol como autoridad, a la vez que define metas globales, crea un clima de compromiso general, forma nuevos líderes y verifica el comportamiento individual y del equipo de trabajo a través de su gestión.

B. Capacidad para comunicar al equipo de trabajo la misión, visión, objetivos y políticas organizacionales, a fin de interiorizar en ellos compromiso e ilusión con los objetivos organizacionales. Implica la facultad de conducir grupos de trabajo de manera efectiva, incluyendo aquellos problemáticos a fin de alcanzar el mejor desempeño con entusiasmo y energía desde su rol como líder, a la vez que analiza las metas globales, crea un clima de compromiso y verifica el comportamiento individual y del equipo de trabajo a través de su gestión.

C. Capacidad para comunicar al equipo de trabajo la misión, visión, objetivos y políticas organizacionales, a fin de motivar a las personas a su cargo a comprometerse con los objetivos organizacionales. Implica la facultad de conducir el equipo a su cargo de manera efectiva a fin de alcanzar el mejor desempeño con entusiasmo y energía desde su rol como líder, a la vez que analiza las metas de su grupo, crea un clima de compromiso y verifica el comportamiento individual y del equipo de trabajo a través de su gestión.

D. Capacidad para comunicar la misión, visión, objetivos y políticas organizacionales. Implica la facultad de conducir el equipo a su cargo de manera efectiva a fin de alcanzar el mejor desempeño con entusiasmo y energía, a la vez

que analiza las metas de su grupo, crea compromiso y verifica el comportamiento de los miembros del equipo de trabajo a través de su gestión.

Preguntas para evaluar comportamientos

1. ¿Cómo estimula a sus colaboradores para que puedan adaptarse a nuevos cambios?
2. ¿Qué tipo de cambios culturales tuvo que liderar en su empresa / área de trabajo?
3. ¿Ha generado alguna idea innovadora en su organización? ¿Cómo sostuvo esta nueva visión?
4. ¿Ha tenido que romper paradigmas o estructuras existentes en su rol como líder? Si su respuesta es positiva: ¿Cómo identifico que era necesario generar un cambio?

Manejo de crisis

Capacidad para hallar soluciones estratégicas en situaciones adversas, complejas o de conflicto. Implica tener la habilidad de identificar situaciones de presión y hallar soluciones a problemas complejos que representen un riesgo al marco organizacional.

Comportamientos

A. Capacidad para definir e implementar estratégicas, políticas, procesos y acciones de contingencia en situaciones adversas, complejas o de conflicto. Implica tener la habilidad de generar mecanismos o metodologías de trabajo en toda la organización, para identificar y solventar situaciones de presión que pueden representar un riesgo elevado hacia el marco organizacional a largo plazo.
B. Capacidad para diseñar procesos y acciones de contingencia en situaciones adversas, complejas o de conflicto. Implica tener la habilidad de implementar mecanismos o metodologías de trabajo en su área, para identificar y solventar

situaciones de presión que pueden representar un riesgo elevado hacia el marco organizacional a mediano plazo.

C. Capacidad para proponer procesos o nuevas acciones que permitan hacer frente a situaciones adversas, complejas o de conflicto. Implica tener la habilidad de identificar y solventar situaciones de presión que pueden representar un riesgo elevado hacia el marco organizacional a corto plazo.

D. Capacidad para comprender las situaciones adversas, complejas o de conflicto. Implica tener la habilidad de identificar y solventar situaciones de presión que pueden representar un riesgo hacia el marco organizacional.

Preguntas para evaluar comportamientos

1. Cuénteme de alguna ocasión en la que se haya enfrentado a contingencias y conflictos complejos en su organización. ¿Cómo sobrellevo el problema? ¿Qué aspectos tomo en cuenta para hallar una solución?
2. Descríbame a modo de ejemplo una situación de vulnerabilidad a la que usted haya podido anticiparse, evitando consecuencias graves o riesgos potenciales para la organización. ¿Cómo detecto el problema? ¿Qué hizo al respecto?
3. Reláteme como es su proceder en caso de que tenga que enfrentarse a una situación crítica, de riesgo o contingencia. ¿Considera que su capacidad de análisis es adecuada para manejar este tipo de situaciones? ¿Deme algunos ejemplos?
4. ¿ha tenido que sobrellevar situaciones críticas o adversas que no haya podido enfrentar adecuadamente? Cuénteme lo ocurrido.

Orientación al cliente interno y externo

Capacidad para comprender, satisfacer y priorizar las necesidades de un cliente, clientes, internos/externos, o un conjunto de ellos, actuales o potenciales, que puedan representar un beneficio para la organización en el presente o a futuro.

Comportamientos

A. Capacidad para impulsar a toda la organización a trabajar en favor de comprender las necesidades de un cliente, clientes, internos/externos, o un conjunto de ellos, actuales o potenciales, que puedan representar un beneficio para la organización y una relación a largo plazo. Implica la habilidad de diseñar políticas y estrategias, que permitan a toda la organización brindar un servicio de excelencia.
B. Capacidad para priorizar y comprender anticipadamente las necesidades de un cliente, clientes, internos/externos, o un conjunto de ellos, actuales o potenciales, que puedan representar un beneficio para la organización y una relación comercial duradera. Implica la habilidad de implementar puntos de mejora desde su área, que permitan brindar un servicio de excelencia y ser un referente para el resto de las áreas.
C. Capacidad para actuar en base a las necesidades de un cliente, clientes, internos/externos, o un conjunto de ellos, actuales o potenciales, que puedan representar un beneficio para la organización en el presente o a futuro. Implica la habilidad de ofrecer respuestas efectivas a los problemas del cliente, en el tiempo esperado y en la forma que ellos lo esperan para garantizar su satisfacción.
D. Capacidad para entender las necesidades de un cliente, clientes, internos/externos, o un conjunto de ellos, que puedan representar un beneficio para la organización. Implica la habilidad de atender inquietudes, ofrecer respuestas apropiadas según

sus posibilidades y direccionar los problemas del cliente más complejos a las áreas pertinentes.

Preguntas para evaluar comportamientos

1. Puede hablarme acerca de sus clientes internos y externos. ¿Quiénes son? ¿Cómo define las necesidades de cada uno de ellos?
2. ¿Puede describirme el tipo de relación que tiene su área con las otras áreas de su organización? ¿Qué tareas comparten en común o son habituales entre sí?
3. ¿Ha podido mejorar algún proceso relacionado con la insatisfacción de un cliente externo o externo? ¿Cómo lo hizo? ¿En qué consistió esa mejora?
4. Reláteme de alguna situación en la que su área de trabajo, equipo o colaboradores a cargo, hayan cumplido o superado las expectativas de los clientes interno o externos de su organización. ¿Cómo lo hizo?

Pensamiento conceptual

Capacidad para identificar información clave, problemas o vínculos entre situaciones que aparentan no estar conectadas o relacionadas entre sí. Implica entender situaciones complejas, descomponiéndolas en sus partes clave, con el objeto de establecer prioridades y alcanzar la mejor solución.

Comportamientos

A. Capacidad para elaborar métodos de trabajo y políticas organizacionales que permitan identificar información clave, problemas o vínculos entre situaciones que aparentan no estar conectadas, o relacionadas entre sí. Implica comprender una situación / situaciones con un elevado grado de complejidad y desarrollar alternativas de acción en base a nuevas posibilidades, entendiendo el causal de un hecho, a través de la disgregación de sus diversos componentes en pequeñas

partes, para así anticiparse a obstáculos y establecer los pasos a seguir, por medio de una cadena de acciones.

B. Capacidad para elaborar métodos de trabajo en su área que permitan identificar información clave, problemas o vínculos entre situaciones que aparentan no estar conectadas, o relacionadas entre sí. Implica comprender una situación / situaciones con un moderado grado de complejidad y desarrollar alternativas de acción en base a la situación actual, entendiendo el causal de un hecho, a través de la disgregación de sus diversos componentes en pequeñas partes, para así enfrentar obstáculos y establecer una cadena de acciones.

C. Capacidad para identificar información clave, problemas o vínculos entre situaciones que aparentan no estar conectadas o relacionadas entre sí. Implica comprender una situación / situaciones con cierto grado de complejidad y ejecutar acciones correctivas, entendiendo el causal de un hecho, a través de la disgregación de sus diversos componentes en pequeñas partes, para así enfrentar obstáculos, identificar problemas y definir prioridades.

D. Capacidad para identificar información clave, problemas o vínculos entre situaciones que aparentan no estar conectadas o relacionadas entre sí. Implica comprender una situación compleja, a través de la disgregación de sus componentes diversos en pequeñas partes, para así identificar problemas y definir prioridades.

Preguntas para evaluar comportamientos

1. Descríbame una ocasión en la que usted haya podido resolver un problema de manera satisfactoria. ¿Cuál fue la solución que ideo? ¿Como implemento esta solución?

2. Explíqueme a detalle una situación compleja que haya tenido que enfrentar en su organización respecto a un asunto de alto nivel de importancia. (Analizar objetivamente como realiza el enfoque global del problema y subdivide las partes).
3. Reláteme de alguna ocasión en la que haya podido resolver un problema y sin embargo, el resultado no ha sido del todo satisfactorio. ¿Cómo identifico el problema y la solución? ¿Por qué considera que el resultado no fue el esperado?
4. Evaluar al candidato a través del análisis de un caso de actualidad. No hable de temas relacionados a la política o religión para evitar sesgos a causa de los preconceptos del evaluado. Observe su actuar y el análisis realizado.

Pensamiento estratégico

Capacidad para comprender el impacto que los cambios del entorno tienen sobre la organización a corto, mediano y largo plazo. Implica la habilidad de optimizar las fortalezas internas, a través de un enfoque de conducción integral que permita alcanzar las metas y objetivos organizacionales.

Comportamientos

A. Capacidad para comprender el impacto que los cambios del entorno tienen sobre la organización a corto, mediano y largo plazo. Implica la habilidad de diseñar políticas y procesos para optimizar las fortalezas internas, a través de un enfoque de conducción integral que permita alcanzar las metas y objetivos en toda la organización.
B. Capacidad para comprender el impacto que los cambios del entorno tienen sobre la organización a corto, mediano y largo plazo. Implica la habilidad de corregir o modificar los procesos de su área a cargo para optimizar las fortalezas internas, a

través de un enfoque de colaboración con los objetivos comunes con el resto de las áreas que permita alcanzar las metas y objetivos en toda la organización.

C. Capacidad para comprender el impacto que los cambios del entorno tienen sobre la organización a corto, y mediano plazo. Implica la habilidad de proponer acciones correctivas desde su ámbito de actuación para optimizar las fortalezas internas y conducir al grupo a su cargo al logro de metas y objetivos organizacionales

D. Capacidad para adaptarse a los cambios del entorno y ejecutar acciones desde su especialidad para fortalecer debilidades y aportar al logro común de metas y objetivos organizacionales.

Preguntas para evaluar comportamientos

1. ¿Qué áreas considera que son las más estratégicas de su organización?
2. ¿Cómo ha identificado las oportunidades de negocio para su empresa? ¿Qué indicadores usted considera al momento de no involucrarse en un determinado negocio, se ha dado esta particularidad?
3. ¿Ha participado en comités estratégicos o de dirección en su empresa? ¿Con que nivel de frecuencia participa en estas reuniones?
4. ¿Ha definido objetivos desde su área o división que estén orientados a la consecución de la estrategia de la empresa?

Productividad

Capacidad de agregar valor y contribuir a la organización a través del cumplimiento de objetivos que requieran un alto nivel desempeño, dentro del tiempo establecido y con la calidad esperada.

Comportamientos

A. Capacidad de agregar valor y contribuir a la organización a través del planteamiento de metas alcanzables y objetivos estratégicos que requieran un alto nivel de desempeño. Implica la habilidad de alcanzar resultados ambiciosos y fomentar una actitud igual hacia los demás para mantener el liderazgo en el mercado.
B. Capacidad de agregar valor y contribuir a la organización a través del planteamiento de metas alcanzables y objetivos que se encuentren por encima de los esperados. Implica la habilidad de alcanzar resultados sobresalientes que permitan mantener el liderazgo en el mercado.
C. Capacidad de contribuir a la estrategia organizacional a través del cumplimiento oportuno de los objetivos y la superación de expectativas. Implica la habilidad de alcanzar los resultados propuestos dentro de los tiempos establecidos y con la calidad esperada.
D. Capacidad de cumplir con los objetivos definidos por organización dentro de los tiempos establecidos y con la calidad esperada, teniendo diligencia y cuidado por la ejecución de sus tareas.

Preguntas para evaluar comportamientos

1. Cuénteme sobre alguna ocasión en la que su nivel de desempeño haya superado al promedio (puede mencionar otro ámbito). ¿Por qué considera usted que sus resultados fueron mejores?
2. ¿Ha sentido en alguna ocasión que el desempeño en una actividad o tarea en concreto no haya estado a la altura de las circunstancias? ¿Qué fue lo que sintió? ¿Qué métodos utilizo para corregirlo?
3. ¿En qué tareas considera usted que su desempeño es superior/inferior? ¿Por qué lo considera así? Cuénteme algunos ejemplos en ambos casos.

4. ¿En alguna ocasión su nivel de desempeño no respondió de acuerdo con las exigencias? ¿Por qué considera que se dio esta irregularidad en su rendimiento? Bríndeme un ejemplo.

Relaciones públicas

Capacidad de formar alianzas que aporten valor a la empresa, a través de la conformación de vínculos y redes complejas de personas. Implica generar lazos con referentes del mercado, a fin de obtener posicionamiento e influencia a nivel económico, político, social, o sobre socios, clientes y proveedores.

Comportamientos

A. Capacidad de formar lazos estratégicos rápidos y efectivos que aporten valor a la empresa, a través de la conformación de vínculos y redes complejas con organizaciones y personas a largo plazo. Implica generar lazos de cooperación con referentes del mercado, a fin de mejorar el posicionamiento e influencia de la organización a nivel económico, político, social, o sobre socios, clientes y proveedores.
B. Capacidad de formar lazos estratégicos que aporten valor a la empresa, a través de la conformación de vínculos y redes complejas con organizaciones y personas a largo plazo. Implica generar lazos de cooperación con los contactos necesarios para llegar a los referentes del mercado, a fin de mejorar el posicionamiento e influencia de la organización a nivel económico, político, social, o sobre socios, clientes y proveedores.
C. Capacidad de formar relaciones comerciales que aporten valor a la empresa, a través de la cooperación con las personas o grupos más pertinentes en el mercado, a fin de mejorar cumplir los objetivos.

D. Capacidad de conseguir la cooperación de las personas adecuadas del mercado de la empresa, a fin de mejorar cumplir los objetivos a su cargo.

Preguntas para evaluar comportamientos

1. ¿Cómo selecciona su red de contactos dentro y fuera de su empresa? ¿Qué características o cualidades selecciona al momento de elegir a ese grupo de empresas/personas?
2. ¿Cómo se sirve de su red de contactos para estar al tanto de los últimos avances de sus competidores? ¿Y para mantenerse informado respecto de la realidad de sus clientes? ¿Cómo se mantiene al tanto de las ultimas actualizaciones de su competencia? ¿Utiliza su red de contactos para ello?
3. ¿Cómo mantiene informado de la realidad de sus clientes? ¿Qué herramientas o métodos ha utilizado para ello?
4. En sus posiciones previas (o en la actual). ¿Ha podido participar con grupos de interés para su empresa o que sean convenientes para el giro del negocio?

Temple

Capacidad para afrontar serenamente las dificultades, imprevistos y riesgos inesperados en las actividades dispuestas a su cargo y consigo mismo. Implica la habilidad de resolver problemas enérgicamente y explicarlos a los demás con la finalidad de resistir adversidades hasta establecer nuevamente la calma.

Comportamientos

A. Capacidad para afrontar serenamente las dificultades, imprevistos y riesgos inesperados en la organización. Implica la habilidad de resolver problemas enérgicamente y explicarlos a los demás con la finalidad de resistir adversidades, sostener la visión institucional y llevar a la empresa adelante hasta establecer nuevamente la calma.

B. Capacidad para afrontar serenamente las dificultades, imprevistos y riesgos inesperados en su área. Implica la habilidad de resolver problemas enérgicamente y explicarlos a sus colaboradores con la finalidad de resistir adversidades, apoyar la visión institucional y motivar a su área a salir adelante hasta establecer nuevamente la calma.

C. Capacidad para afrontar las dificultades, imprevistos y riesgos inesperados de forma asertiva. Implica la habilidad de resolver problemas enérgicamente aplicando las directrices definidas por la organización y explicar a otros los acontecimientos negativos hasta establecer nuevamente la calma.

D. Capacidad para afrontar dificultades, imprevistos y riesgos inesperados de forma asertiva. Implica la habilidad de afrontar problemas enérgicamente siguiendo las directrices definidas para su cargo y explicar a otros los acontecimientos negativos hasta establecer nuevamente la calma.

Preguntas para evaluar comportamientos

1. Cuénteme sobre alguna ocasión en la que no haya tenido éxito en su vida laboral, profesional u otra circunstancia. ¿Qué fue lo ocurrido? ¿Cómo afronto este problema?
2. Reláteme alguna circunstancia laboral en la que sus objetivos no se hayan cumplido en un proyecto o tarea específica ¿Qué fue lo que sintió y como lo resolvió? En caso de haber tenido un equipo a cargo. ¿Cómo manejo la situación? ¿Qué acciones tomo con el equipo? a cargo.
3. ¿Ha realizado estudios académicos durante los 2 últimos años? (De ser afirmativa la respuesta preguntar lo siguiente). Cuénteme acerca de alguna situación en la

que no haya tenido éxito en el ámbito académico. ¿Qué paso? ¿Cómo se sintió al respecto?

4. Durante el transcurso de la entrevista, se debe analizar el comportamiento del evaluado respecto a las situaciones expuestas; por ejemplo, no haber alcanzado una meta impuesta para su área, superar o salirse de un presupuesto establecido, etc.

Tolerancia a la presión

Capacidad de actuar con firmeza, perseverancia y determinación ante contextos complejos, de incertidumbre o que requieren esfuerzos mayores a los habituales. Implica la habilidad de mantener un elevado nivel de desempeño incluso en situaciones cambiantes y exigentes.

Comportamientos

A. Capacidad de diseñar políticas y procesos que le permitan a la organización actuar con firmeza, perseverancia y determinación ante contextos complejos, de incertidumbre o que requieren esfuerzos mayores a los habituales, a la vez que motiva a otros a mantener el nivel de productividad y buen clima laboral en los momentos difíciles. Implica la habilidad de mantener un elevado nivel de desempeño y energía incluso en situaciones cambiantes, exigentes y durante jornadas prolongadas.
B. Capacidad de diseñar planes que le permitan actuar a su área con firmeza, perseverancia y determinación ante contextos complejos, de incertidumbre o que requieren esfuerzos mayores a los habituales, a la vez que motiva a sus colaboradores a mantener el nivel de productividad y buen clima laboral en los momentos difíciles. Implica la habilidad de mantener un elevado nivel de

desempeño incluso en situaciones cambiantes, exigentes y durante jornadas prolongadas.

C. Capacidad de implementar planes que le permitan actuar a su sector con firmeza, perseverancia y determinación ante contextos complejos, de incertidumbre o que requieren esfuerzos mayores a los habituales, a la vez que motiva a sus colaboradores a mantener la eficiencia en sus labores y cuidar las normas de convivencia en los momentos difíciles. Implica la habilidad de mantener un elevado nivel de desempeño incluso en situaciones cambiantes, exigentes y durante jornadas prolongadas.

D. Capacidad de actuar con firmeza, perseverancia y determinación ante contextos complejos, de incertidumbre o que requieren esfuerzos mayores a los habituales, a fin de cumplir con los objetivos dados a su cargo. Implica la habilidad de mantener su nivel de desempeño incluso en situaciones cambiantes, exigentes y durante jornadas prolongadas.

Preguntas para evaluar comportamientos

1. Cuénteme acerca de una situación muy tensa que haya tenido que solucionar (pueden ser otros ámbitos al laboral). ¿Cómo lo resolvió? ¿Qué resultados tuvo?
2. ¿Puede recordar alguna ocasión en la que haya tenido que sobrellevar una situación de presión prolongada o en un entorno muy fuerte?
3. Cuando tiene presiones de tipo laboral o de otro ámbito (deportivo, académico, etc.) relevantes, y los problemas se acumulan, ¿qué hace para resolverlos? ¿Cómo se siente cuando esto sucede? ¿Solicita ayuda a sus superiores y/o compañeros?

4. Cuando los problemas y presiones de su entorno (laboral o personal) se acumulan. ¿Qué acciones toma para resolverlos? ¿Solicita apoyo a sus compañeros o superiores?

Toma de decisiones

Capacidad para optar por la alternativa más adecuada, a través del análisis de las opciones, variantes, recursos o circunstancias que se presentan en el negocio y que puedan generar impacto sobre él. Implica la habilidad de actuar conscientemente sobre los posibles resultados, derivaciones o consecuencias de las decisiones tomadas, buscando que las acciones ejecutadas que se realicen sean oportunas y con calidad.

Comportamientos

A. Capacidad para desarrollar mecanismos de selección de variables que permitan optar por la alternativa con el mejor resultado posible frente a cada situación, a través del análisis de opciones, variantes, recursos o circunstancias criticas o sensibles que se presentan en el negocio y que generen impacto sobre él a corto, mediano y largo plazo. Implica la habilidad de afrontar el proceso de toma de decisiones y actuar conscientemente sobre los posibles resultados, derivaciones o consecuencias de las decisiones tomadas, buscando que las acciones ejecutadas que se realicen resuelvan situaciones complejas de manera oportuna, con calidad y que estas decisiones tomadas incentiven en el resto de los colaboradores la necesidad de crear opciones múltiples frente a cada situación que necesite una solución.
B. Capacidad para tomar decisiones que permitan optar por el mejor resultado frente a cada situación, a través del análisis de opciones, variantes, recursos o circunstancias criticas o sensibles que se presentan en el negocio y que puedan generar impacto sobre él. Implica la habilidad de analizar de manera consciente

los posibles resultados, derivaciones o consecuencias de las decisiones tomadas, buscando que las acciones ejecutadas que se realicen resuelvan situaciones complejas, con calidad y que estas decisiones tomadas incentiven en el resto de los colaboradores de su área, la necesidad de crear opciones múltiples frente a cada situación que necesite una solución.

C. Capacidad para generar decisiones que permitan optar por el mejor resultado frente a cada situación crítica o sensible que se presenta en el negocio y que puedan generar impacto sobre él. Implica la habilidad de analizar de manera consciente los posibles resultados, derivaciones o consecuencias de las decisiones tomadas, buscando que las acciones ejecutadas que se realicen resuelvan situaciones concretas, con calidad y que estas decisiones tomadas actúen en función a los objetivos organizacionales.

D. Capacidad para generar más de una opción frente a cada situación sensible que se presenta en el negocio y que necesite ser resuelta. Implica la habilidad de analizar los posibles resultados, derivaciones o consecuencias de una decisión específica, buscando que las acciones ejecutadas que se realicen resuelvan situaciones concretas, con calidad y que estas decisiones tomadas actúen en función a sus responsabilidades a cargo.

Preguntas para evaluar comportamientos

1. En su último o actual empleo. ¿Cuál fue la decisión más importante que haya tenido que tomar? ¿Tuvo que diferenciar distintas variables o puntos a considerar? ¿Cómo pudo identificar que la decisión que tomo era la más acertada? ¿Evaluó las consecuencias que tendría esta decisión, como lo hizo?

2. ¿Considera usted que la experiencia que adquirió con el pasar del tiempo ha servido para mejorar la manera en la que toma decisiones? ¿Cuénteme en que aspectos siente este cambio?
3. Cuénteme de alguna ocasión en la que una decisión a su cargo haya tenido resultados positivos o significaron un éxito para su organización, área o departamento. ¿Por qué opto por esta decisión y no otras alternativas? ¿Cómo sabe que en realidad fue beneficiosa para la empresa? Descríbame un indicador que sustente su idea a manera de ejemplo.
4. Cuénteme de alguna ocasión en la que una decisión a su cargo haya tenido resultados negativos o significaron una pérdida para su organización, área o departamento. ¿Por qué opto por esta decisión y no otras alternativas? ¿Cómo afronto la perdida y las consecuencias para la empresa?

Anexo 4. Manual de funciones / descriptivos de cargo

ORDEN Y SEGURIDAD
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

MANUAL DE FUNCIONES / DESCRIPTIVOS DE CARGO

Línea: Apoyo

Macroproceso: Administración de personal

Proceso: Manual de funciones

El presente documento incluye información de carácter CONFIDENCIAL o RESERVADO y está destinado exclusivamente para uso interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ordano Saquicela. Prohibida su divulgación, descargas o copias no autorizadas.

CONTROL DE CAMBIOS AL MANUAL

En el departamento de talento humano se llevará un registro anual, con la finalidad de mantener actualizado el presente manual, el cual contiene las funciones y descriptivos de cada cargo que comprenden a la institución.

BITACORA DE ACTUALIZACIONES DEL MANUAL

VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	RESPONSABLE	AUTORIZACION
01	Nov - 2020	Desarrollo del manual de funciones interno	Jefe de talento humano	Gerente General

Contenido

DEFINICIÓN Y MARCO LEGAL 120

1.- OBJETVO 120

2.- ALCANCE 120

3.- DUEÑO DEL PROCESO / RESPONSABLE 120

4.- MARCO LEGAL 121

5.- POLITICAS 121
6.- NORMATIVA PARTICULAR DEL PROCESO 121
7.- INTRODUCCIÓN 121
8.- ESTRUCTURA DEL PERFIL 122
9.- FORMATO DEL PERFIL 124
10.- DESCRIPTIVOS DE CARGO OYS 124
FORMATO DESCRIPTIVOS DE CARGO OYS ..... **¡Error! Marcador no definido.**
Gerente General 127
Asistente de Gerencia 129
Contador General 131
Asistente Contable 133
Jefe de negocios 135
Asistente de atención al cliente 137
Jefe de Operaciones 139
Asesor legal 141
Oficial de cumplimiento 143
Administrador de riesgos 145
Auditor Interno 147
Jefe de tecnología 149
Asistente de tecnología 151
Jefe de crédito 153
Responsable de cobranza 155
Asistente de crédito 157
Jefe de talento humano ..... **¡Error! Marcador no definido.**
Asistente de talento humano 161
Jefe de Marketing 163
Custodio de bóveda 165
Recibidor / Pagador (Cajero) 167
Auxiliar de servicios generales 169
Responsable de seguridad física 171

DEFINICIÓN Y MARCO LEGAL

1.- OBJETVO

Uno de los mayores mecanismos de eficiencia que permiten la adecuada administración de los recursos humanos en las organizaciones es el manual de funciones. Esta herramienta permite dar claridad al puesto de trabajo de cada colaborador que forma parte de la institución a través del análisis y la descripción de puestos. A su vez, permite generar coordinación entre cada uno de los cargos y facilita la inserción hacia un nuevo puesto, ya que permite reducir las brechas existentes entre lo que "se espera" del nuevo colaborador, frente a lo que debe realizar en concreto. Finalmente, la metodología "MPC" (modelado de perfiles por competencias), que ha sido empleada para el diseño de manual, constituye un complemento único que permite identificar la información de mayor relevancia acerca de un cargo en específico, medir los criterios de rendimiento de la posición en cuestión, levantar las competencias necesarias del puesto, y determinar la estructura del perfil en general para volver al cargo funcional dentro de la Cooperativa.

Algunas de las ventajas más significativas del uso del modelo "MPC" son:

- Reduce de manera significativa el proceso de selección de personal.
- Ofrece criterios objetivos para el entrenamiento y capacitación del personal interno
- Ofrece criterios objetivos al momento de evaluar y retroalimentar al personal interno.

2.- ALCANCE

Esta herramienta involucra y aplica a las todas las áreas y cargos de la Cooperativa.

3.- DUEÑO DEL PROCESO / RESPONSABLE

Jefe/Responsable de talento humano

4.- MARCO LEGAL

Está atado al Marco Legal establecido en el manual de talento humano, el manual de riesgo operativo y el reglamento interno de trabajo.

5.- POLITICAS

Procedimiento derivado de las políticas internas definidas por el área de talento humano.

6.- NORMATIVA PARTICULAR DEL PROCESO

- Todo el personal de la Cooperativa será el responsable dar cumplimiento con los requisitos mínimos necesarios establecidos en el presente manual.
- La jefatura de talento humano revisará periódicamente el cumplimiento del mismo. De existir cambios se deberán presentar para su aprobación correspondiente por parte de Gerencia y el consejo de administración.
- El personal deberá indagar y conocer el contexto de dicho manual; así como, las expectativas referentes a su cargo.

7.- INTRODUCCIÓN

¿Como debe usar el colaborador esta información?

Este manual de funciones es una herramienta que le facilitará a usted como colaborador, la comprensión de su rol dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Orden y Seguridad.

Importante

Las funciones descritas en este manual van estrechamente relacionadas con los objetivos de cada uno de los cargos, sus responsabilidades y particularidades únicas. La Cooperativa Orden y Seguridad espera que las funciones y responsabilidades que aquí son descritos sean interiorizados por sus colaboradores, a fin de alcanzar excelentes resultados en la Institución. Aspiramos que este manual a más de orientar constituya un estímulo y motivación para el cumplimiento de sus obligaciones y su superación personal.

8.- ESTRUCTURA DEL PERFIL

Este documento compone toda la información acerca de un determinado cargo, el descriptivo de cargo se encuentra conformado por varias definiciones y apartados que serán descritas a continuación:

1. Identificación del cargo

Compone las características generales del puesto.

- Organigrama: Se encuentra de manera gráfica la posición de ubicación del cargo dentro de la empresa
- Denominación: Nombre específico del cargo y de cómo se lo conoce en la Cooperativa.
- Área: Área / departamento al que pertenece el cargo dentro de la Cooperativa
- Nivel: Denominación determinada por las líneas de negocio definidas por la SEPS (apoyo, productivo o gobernante) y de acuerdo con la normativa de riesgo operativo.
- Línea de reporte: Jefatura directa en la Cooperativa a la cual por línea jerárquica reporta sus deberes, obligaciones y responsabilidades.
- Línea de supervisión: colaborador/es bajo su línea de mando, supervisión y retroalimentación.
- Reemplazo: Cargo especifico con el mismo nivel de conocimiento y habilidades específicas que puede cubrir sus funciones ante diversas eventualidades.

2. Misión del cargo

Constituye el propósito principal del cargo o en otras palabras, el motivo por el cual ha sido creado el mencionado puesto en la Cooperativa.

3. Actividades del puesto

Contiene la lista de funciones que el ocupante del cargo debe efectuar para cumplir con su trabajo en termino de responsabilidades y acuerdo contractual.

- Lista de actividades: Deben ser redactadas en verbo indicativo o infinitivo por el actual ocupante del puesto, se recomienda no superar las 10 actividades por cargo.

4. Actividades esenciales.

Surgen a partir del análisis de rendimiento de las actividades redactadas por el actual ocupante del puesto, es recomendable no superar las 5 actividades esenciales por cargo. Para determinar las funciones esenciales es necesario implementar la siguiente formula:

F+ (CO x CM)

F: Frecuencia CO: Complejidad CM: Consecuencia por Omisión

5. Conocimientos requeridos para el cargo

En este apartado constan los conocimientos específicos que requiere el colaborador para ejecutar con eficiencia cada actividad esencial a su cargo.

6. Instrucción formal requerida

En esta sección se encuentran los conocimientos formales que debe poseer la persona para poder cubrir el cargo. Inicialmente debe definirse el nivel de educación que requiere el puesto, se debe definir si debe o no tener título y en caso de necesitarlo, especificar cuál es, y finalmente determinar los años de estudio cursados

- Número de años cursados: Tiempo específico de formación que requiere el perfil para considerarse como valido.
- Otros: Definir si necesita un curso o formación específica para el cargo, por ejemplo: curso de cajero bancario, calificación como oficial de cumplimiento.

7. Años de experiencia requeridos

Años de trabajo necesarios para poder desempeñar el cargo. Debe tomarse en consideración para este apartado al ideal del puesto, mas no a la persona que está siendo entrevistada.

8. Competencias

   Comportamientos de éxito que debe poseer el ocupante del cargo para poder cubrir el puesto de manera eficiente. En este apartado para determinarse las competencias mas adecuadas, se debe acudir al diccionario de competencias interno y a través del análisis de los puestos más exitosos en la Cooperativa, se debe establecer su respectivo concepto y nivel.

9. Requisitos de selección y capacitación

En primera instancia los requisitos de selección implican que la persona que va ocupar el cargo ya posea los conocimientos descritos en el perfil antes de incorporarse. Por otro lado, los requisitos de capacitación son conocimientos que pueden irse adquiriendo durante el desempeño de sus funciones.

9.- FORMATO DEL PERFIL

En este apartado se presenta de forma gráfica el formato interno establecido para los perfiles que componen a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Orden y Seguridad.

10.- DESCRIPTIVOS DE CARGO OYS

FORMATO DESCRIPTIVOS DE CARGO OYS	FR-TTHH-002

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		ORGANIGRAMA
DENOMINACIÓN:		
ÁREA		
NIVEL		
LÍNEA DE REPORTE		
LÍNEA DE SUPERVISIÓN		
REEMPLAZO		

2. MISIÓN DEL CARGO

3. ACTIVIDADES DEL PUESTO		F+ (CO x CM)			
	LISTA DE ACTIVIDADES	F	CO	CM	TOTAL

F: Frecuencia CO: Complejidad CM: Consecuencia por Omisión

4. ACTIVIDADES ESENCIALES		F	CO	CM	TOTAL

5. CONOCIMIENTOS REQUERIDOS

ACTIVIDADES ESENCIALES		CONOCIMIENTOS REQUERIDOS PARA EL CARGO

6. INSTRUCCIÓN FORMAL SOLICITADA	SI	NO	ÁREA DE CONOCIMIENTO ESPECÍFICA (ADM, FIN, ECO, ETC)	NÚMERO DE AÑOS CURSADOS
BACHILLER				
TECNÓLOGO				
TERCER NIVEL				
OTRO (ESPECIFIQUE):				

7. AÑOS DE EXPERIENCIA REQUERIDOS	

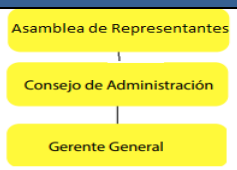
8. COMPETENCIAS

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	DEFINICIÓN	A	B	C	D

9. REQUISITOS DE SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN

DESTREZAS Y CONOCIMIENTOS	SELECCIÓN	CAPACITACIÓN
LISTA DE CONOCIMIENTOS:		
LISTA DE INSTRUCCIÓN FORMAL		
LISTA DE CONTENIDO DE EXPERIENCIA		
LISTA DE COMPETENCIAS		

FORMATO DESCRIPTIVOS DE CARGO OYS

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		ORGANIGRAMA
DENOMINACIÓN:	Gerente General	
ÁREA	Administrativa	
NIVEL	Gobernante	
LÍNEA DE REPORTE	Consejo de administración	
LÍNEA DE SUPERVISIÓN	Todo el personal a su cargo: Jefaturas, matriz	
REEMPLAZO	Gerente subrogante	

2. MISIÓN DEL CARGO

Representar legal y extrajudicialmente a la Cooperativa frente a organismos de control, consejos y asambleístas en general.

3. ACTIVIDADES DEL PUESTO		F+ (CO x CM)			
	LISTA DE ACTIVIDADES	F	CO	CM	TOTAL
1	**Implementar procedimientos, políticas e indicadores de gestión en toda la Cooperativa, a fin de cumplir con los objetivos estratégicos de la entidad y garantizar su permanencia.**	**1**	**4**	**3**	**13**
2	**Proponer a los consejos (administración y vigilancia) los procedimientos, políticas y reglamentos para el adecuado funcionamiento de la Cooperativa y sus sistemas internos.**	**1**	**4**	**3**	**13**
3	Autorizar pagos a nombre de la Cooperativa (efectivo/cheques), a fin de cumplir las obligaciones financieras adjudicadas a la entidad.	4	3	2	10
4	Contar con la potestad de contratar personal nuevo, aceptar renuncias y finalizar contratos, de acuerdo con la necesidad de la Cooperativa y para mantener una estructura interna bien definida.	2	3	2	10
5	Informar al consejo de administración y vigilancia los progresos de la Cooperativa a través de reuniones informativas, que permitan mantener a la directiva al tanto de la eficacia de la gestión administrativa, operativa y financiera, así como del cumplimiento de sus disposiciones.	1	5	2	11
6	Informar a la Asamblea General de Representantes mediante convocatoria sobre la gestión y estado actual de la Cooperativa, a fin de cumplir con la estrategia interna y presentar los resultados de manera transparente.	1	5	2	11
7	Fijar la política salarial interna de acuerdo con la liquidez financiera de la institución, para asegurar la competitividad salarial a nivel Cooperativo.	1	3	3	10
8	**Diseñar el plan estratégico, plan operativo y presupuesto de la Cooperativa, a fin de definir la estrategia organizacional que seguirá la Cooperativa.**	**1**	**5**	**5**	**26**
9	**Suscribir los estados financieros de la Cooperativa en conjunto al auditor interno y el contador/a, con la finalidad de remitir los reportes de control solicitados por la SEPS.**	**3**	**5**	**3**	**16**
10	**Brindar seguimiento a las obligaciones, responsabilidades y funciones de las jefaturas de la Cooperativa, a fin de cumplir con las resoluciones definidas por la Asamblea General de representantes y el Consejo de Vigilancia.**	**4**	**4**	**3**	**16**

F: Frecuencia CO: Complejidad CM: Consecuencia por Omisión

ACTIVIDADES ESENCIALES		F	CO	CM	TOTAL
1	Diseñar el plan estratégico, plan operativo y presupuesto de la Cooperativa, a fin de definir la estrategia organizacional que seguirá la Cooperativa.	1	5	5	26
2	Suscribir los estados financieros de la Cooperativa en conjunto al auditor interno y el contador/a, con la finalidad de remitir los reportes de control solicitados por la SEPS.	3	5	3	16
3	Brindar seguimiento a las obligaciones, responsabilidades y funciones de las jefaturas de la Cooperativa, a fin de cumplir con las resoluciones definidas por la Asamblea General de representantes y el Consejo de Vigilancia.	4	4	3	16
4	Implementar procedimientos, políticas e indicadores de gestión en toda la Cooperativa, a fin de cumplir con los objetivos estratégicos de la entidad y garantizar su permanencia.	1	4	3	13
5	Proponer a los consejos (administración y vigilancia) los procedimientos, políticas y reglamentos para el adecuado funcionamiento de la Cooperativa y sus sistemas internos.	1	4	3	13

4. CONOCIMIENTOS REQUERIDOS

ACTIVIDADES ESENCIALES		CONOCIMIENTOS REQUERIDOS PARA EL CARGO
1	Diseñar el plan estratégico, plan operativo y presupuesto de la Cooperativa, a fin de definir la estrategia organizacional que seguirá la Cooperativa.	Planificación estratégica, presupuesto, plan operativo para instituciones financieras.
2	Suscribir los estados financieros de la Cooperativa en conjunto al auditor interno y el contador/a, con la finalidad de remitir los reportes de control solicitados por la SEPS.	ley orgánica de economía popular y solidaria (LOEPS), normativa de riesgo operativo SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279.
3	Brindar seguimiento a las obligaciones, responsabilidades y funciones de las jefaturas de la Cooperativa, a fin de cumplir con las resoluciones definidas por la Asamblea General de representantes y el Consejo de Vigilancia.	Manejo de indicadores de eficiencia, sistemas de gestión de calidad, manejo indicadores financieros
4	Implementar procedimientos, políticas e indicadores de gestión en toda la Cooperativa, a fin de cumplir con los objetivos estratégicos de la entidad y garantizar su permanencia.	Control interno, gestión de RRHH, diseño de KPI's
5	Proponer a los consejos (administración y vigilancia) los procedimientos, políticas y reglamentos para el adecuado funcionamiento de la Cooperativa y sus sistemas internos.	Planificación estratégica, presupuesto, plan operativo para instituciones financieras.

5. INSTRUCCIÓN FORMAL SOLICITADA	SI	NO	ÁREA DE CONOCIMIENTO ESPECÍFICA (ADM, FIN, ECO, ETC)	NÚMERO DE AÑOS CURSADOS
BACHILLER				
TECNÓLOGO				
TERCER NIVEL	X		Ing. Finanzas, contabilidad y auditoria	5
OTRO (ESPECIFIQUE):				

6. AÑOS DE EXPERIENCIA REQUERIDOS	5 años

7. COMPETENCIAS

COMPETENCIAS REQUERIDAS UNIVERSALES	DEFINICIÓN	A	B	C	D
Pensamiento estratégico	Capacidad para comprender el impacto que los cambios del entorno tienen sobre la organización a corto, mediano y largo plazo. Implica la habilidad de optimizar las fortalezas internas, a través de un enfoque de conducción integral que permita alcanzar las metas y objetivos organizacionales.	X			
Competencia del naufrago	Capacidad para lograr que la organización sobreviva en periodos de recesión y momentos adversos, aun frente a las peores condiciones que se pueda encontrar el mercado.	X			

Liderazgo para el cambio	Capacidad para comunicar al equipo de trabajo la visión de la organización. Implica la facultad de dirigir y guiar al grupo de trabajo con entusiasmo y energía desde su rol como autoridad, a la vez que crea un clima de compromiso y verifica el comportamiento de los otros a través de su gestión	X			
COMPETENCIAS REQUERIDAS ESPECIFICAS	**DEFINICIÓN**	**A**	**B**	**C**	**D**

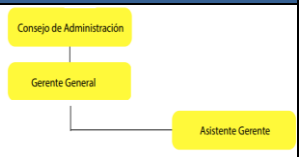
8. REQUISITOS DE SELECCIÖN Y CAPACITACIÓN		
DESTREZAS Y CONOCIMIENTOS	REQUERIMIENTOS DE SELECCIÓN	REQUERIMIENTOS DE CAPACITACIÓN
LISTA DE CONOCIMIENTOS:		
1. Planificación estratégica, presupuesto, plan operativo para instituciones financieras.	X	
2. ley orgánica de economía popular y solidaria (LOEPS), normativa de riesgo operativo SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279.	X	
3. Manejo de indicadores de eficiencia, sistemas de gestión de calidad, manejo indicadores financieros	X	
4. Control interno, gestión de RRHH, diseño de KPI's	X	
LISTA DE INSTRUCCIÓN FORMAL		
Ing. Financiero / CPA Contabilidad y auditoria	X	
LISTA DE CONTENIDO DE EXPERIENCIA		
Gerencia financiera, Auditoría interna/externa	X	
LISTA DE COMPETENCIAS		
Pensamiento estratégico	X	
Competencia del naufrago	X	
Liderazgo para el cambio	X	

Anexo 5. Manual de inducción

ORDEN Y SEGURIDAD

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

FORMATO DESCRIPTIVOS DE CARGO OYS

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		ORGANIGRAMA
DENOMINACIÓN:	Asistente de Gerencia	
ÁREA	Administrativa	
NIVEL	Apoyo	
LÍNEA DE REPORTE	Gerencia	
LÍNEA DE SUPERVISIÓN	N/A	
REEMPLAZO	Asesor de atención al cliente	

2. MISIÓN DEL CARGO

Apoyar en las actividades relacionadas a correspondencia, organización de archivo y compromisos pactados de la gerencia general

3. ACTIVIDADES DEL PUESTO		F+ (CO x CM)			
	LISTA DE ACTIVIDADES	F	CO	CM	TOTAL
1	**Elaborar oficios de la gerencia para los consejos, entes de control y proveedores haciendo uso de los medios informáticos proporcionados por la Cooperativa, a fin de cumplir las disposiciones gerenciales a todos los niveles.**	**4**	**4**	**2**	**12**
2	**Clasificar los documentos físicos y electrónicos de la gerencia, para brindar un fácil acceso a la información.**	**4**	**2**	**2**	**8**
3	Asistir a las reuniones programadas, eventos y compromisos de la Gerencia, con la finalidad de brindar su apoyo en las actividades administrativas.	2	1	1	4
4	Emitir un resumen de las actividades realizadas por las diversas áreas de la Cooperativa a modo de informe, para conocimiento de la gerencia.	1	3	2	7
5	**Programar las reuniones dispuestas en la agenda de trabajo de la gerencia, a fin de cumplir los compromisos acordados con el cliente interno y externo.**	**4**	**3**	**2**	**10**
6	**Difundir las disposiciones, lineamientos y directrices para el personal a través de los canales de comunicación interna, a fin de mantener informados a todos los niveles de la Cooperativa sobre las medidas gerenciales.**	**4**	**4**	**2**	**12**
7	Distribuir los útiles de oficina en las áreas de la Cooperativa, con la finalidad de mantener abastecido al personal.	1	2	1	3
8	**Receptar la correspondencia digital y física de la gerencia, a fin de garantizar una respuesta oportuna al cliente interno y externo.**	**5**	**3**	**1**	**8**

F: Frecuencia CO: Complejidad CM: Consecuencia por Omisión

ACTIVIDADES ESENCIALES		F	CO	CM	TOTAL
1	Elaborar oficios de la gerencia para los consejos, entes de control y proveedores haciendo uso de los medios informáticos proporcionados por la Cooperativa, a fin de cumplir las disposiciones gerenciales a todos los niveles.	4	4	2	12
2	Difundir las disposiciones, lineamientos y directrices para el personal a través de los canales de comunicación interna, a fin de mantener informados a todos los niveles de la Cooperativa sobre las medidas gerenciales.	4	4	2	12
3	Programar las reuniones dispuestas en la agenda de trabajo de la gerencia, a fin de cumplir los compromisos acordados con el cliente interno y externo.	4	3	2	10
4	Clasificar los documentos físicos y electrónicos de la gerencia, para brindar un fácil acceso a la información.	4	2	2	8
5	Receptar la correspondencia digital y física de la gerencia, a fin de garantizar una respuesta oportuna al cliente interno y externo.	5	3	1	8

4. CONOCIMIENTOS REQUERIDOS

ACTIVIDADES ESENCIALES		CONOCIMIENTOS REQUERIDOS PARA EL CARGO
1	Elaborar oficios de la gerencia para los consejos, entes de control y proveedores haciendo uso de los medios informáticos proporcionados por la Cooperativa, a fin de cumplir las disposiciones gerenciales a todos los niveles.	Ofimática, redacción
2	Difundir las disposiciones, lineamientos y directrices para el personal a través de los canales de comunicación interna, a fin de mantener informados a todos los niveles de la Cooperativa sobre las medidas gerenciales.	Ofimática, redacción
3	Programar las reuniones dispuestas en la agenda de trabajo de la gerencia, a fin de cumplir los compromisos acordados con el cliente interno y externo.	Computación intermedia, manejo de correspondencia
4	Clasificar los documentos físicos y electrónicos de la gerencia, para brindar un fácil acceso a la información.	Técnicas de archivo
5	Receptar la correspondencia digital y física de la gerencia, a fin de garantizar una respuesta oportuna al cliente interno y externo.	Computación intermedia, manejo de correspondencia

5. INSTRUCCIÓN FORMAL SOLICITADA	SI	NO	ÁREA DE CONOCIMIENTO ESPECÍFICA (ADM, FIN, ECO, ETC)	NÚMERO DE AÑOS CURSADOS
BACHILLER				
TECNÓLOGO				
TERCER NIVEL				
OTRO (ESPECIFIQUE):			Cursando niveles universitarios en carrearas administrativas o a fines	Del 80 al 90% culminada la carrera

6. AÑOS DE EXPERIENCIA REQUERIDOS	1 año

7. COMPETENCIAS

COMPETENCIAS REQUERIDAS	DEFINICIÓN	A	B	C	D
Dinamismo – Energía	Capacidad para trabajar de forma activa, enérgica y manteniendo su juicio profesional frente a situaciones diversas, retadoras y con interlocutores cambiantes. Implica la facultad de mantener la serenidad en jornadas extenuantes y actuar con dominio de sí mismo frente a circunstancias adversas.			X	
Iniciativa y Autonomía	Capacidad de responder oportunamente y con rapidez ante nuevos requerimientos. Consiste en la habilidad de ser proactivo frente a nuevas problemáticas, plantear soluciones con criterio, independencia y aprovechar al máximo las oportunidades del entorno.			X	
Comunicación eficaz	Capacidad de transmitir la información requerida de manera oportuna y clara a fin de cumplir los objetivos institucionales. Implica la habilidad de utilizar los canales de			X	

	comunicación formales e informales de la institución a fin de alcanzar a todos los niveles de la Cooperativa			

8. REQUISITOS DE SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN		
DESTREZAS Y CONOCIMIENTOS	REQUERIMIENTOS DE SELECCIÓN	REQUERIMIENTOS DE CAPACITACIÓN
LISTA DE CONOCIMIENTOS:		
1. Ofimática, redacción	X	
2. Computación intermedia, manejo de correspondencia	X	
3. Técnicas de archivo		X
LISTA DE INSTRUCCIÓN FORMAL		
Administración de empresas	X	
LISTA DE CONTENIDO DE EXPERIENCIA		
Asistencia administrativa / secretariado	X	
LISTA DE COMPETENCIAS		
Dinamismo – Energía	X	
Iniciativa y Autonomía	X	
Comunicación eficaz	X	

MANUAL INDUCCIÓN DE PERSONAL

Línea: Apoyo
Macroproceso: Administración de personal
Proceso: Inducción de personal
Responsable: Jefatura talento humano

CONTROL DE CAMBIOS AL MANUAL

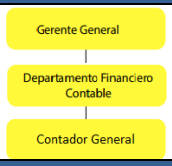
El presente documento incluye información de carácter CONFIDENCIAL 6 RESERVADO y está destinado exclusivamente para uso interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Orden y Seguridad, se prohíbe su divulgación, descargas o copias no autorizadas.

FORMATO DESCRIPTIVOS DE CARGO OYS

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

DENOMINACIÓN:	Contador General
ÁREA	Administrativo
NIVEL	Productivo
LÍNEA DE REPORTE	Gerencia
LÍNEA DE SUPERVISIÓN	Asistente Contable
REEMPLAZO	Asistente Contable

ORGANIGRAMA



2. MISIÓN DEL CARGO

Administrar, conciliar y manejar los indicadores financieros y cuentas contables críticas de la Cooperativa

3. ACTIVIDADES DEL PUESTO

	LISTA DE ACTIVIDADES	F+ (CO x CM) F	CO	CM	TOTAL
1	**Elaborar los estados financieros de la Cooperativa para la gerencia y los consejos, con la finalidad de obtener una imagen objetiva de los resultados económicos y financieros de la institución.**	**2**	**5**	**3**	**17**
2	**Presentar las obligaciones tributarias de impuestos y anexos. (Impuesto al IVA, retención de la fuente, anexos transaccionales, ROTEF, CRS, REDEF, accionistas y participaciones, impuesto a la renta 101) en la plataforma del SRI), a fin de cumplir las fechas límite y evitar sanciones económicas.**	**2**	**5**	**3**	**17**
3	**Presentar la estructura de balances financieros e inversiones a la SEPS, a fin de transparentar la situación económica de la Cooperativa frente a organismos de control.**	**2**	**4**	**3**	**14**
4	Conciliar el registro financiero de los módulos operativos en el sistema contable, a fin de que los valores financieros se encuentren cuadrados y la información de ingresos y gastos sea coherente.	5	2	3	11
5	Realizar evaluaciones al presupuesto de la cooperativa, con la finalidad de realizar ajustes en las partidas donde haya existido variaciones.	3	2	3	9
6	Elaborar el rol de nómina del personal de la cooperativa, a fin de contar con un registro de la remuneración pactada con los colaboradores de acuerdo con sus condiciones contractuales.	2	2	3	8
7	Elaborar el CUC (Catalogo único de cuentas) de acuerdo con las actualizaciones normadas por la SEPS, a fin de entregar información del estado financiero de la Cooperativa a organismos de control y otras entidades financieras para la toma de decisiones.	1	3	4	13
8	**Procesar el servicio de CASH (Produbanco) y Banco Central (SPI Y SCI), a fin de administrar los cobros y pagos de los servicios financieros de la Cooperativa.**	**2**	**4**	**3**	**14**
9	**Elaborar el reporte del indicador de liquidez y morosidad para la gerencia general, a fin de medir el nivel de riesgo y el grado de cumplimiento de la estrategia.**	**3**	**3**	**3**	**14**
10	Dar seguimiento a las inversiones y operaciones crediticias realizadas por la Cooperativa	3	2	3	9

F: Frecuencia CO: Complejidad CM: Consecuencia por Omisión

	ACTIVIDADES ESENCIALES	F	CO	CM	TOTAL
1	Elaborar los estados financieros de la Cooperativa para la gerencia y los consejos, con la finalidad de obtener una imagen objetiva de los resultados económicos y financieros de la institución.	2	5	3	17
2	Presentar las obligaciones tributarias de impuestos y anexos. (Impuesto al IVA, retención de la fuente, anexos transaccionales, ROTEF, CRS, REDEF, accionistas y participaciones, impuesto a la renta 101) en la plataforma del SRI), a fin de cumplir las fechas límite y evitar sanciones económicas.	2	5	3	17
3	Presentar la estructura de balances financieros e inversiones a la SEPS, a fin de transparentar la situación económica de la Cooperativa frente a organismos de control.	2	4	3	14
4	Procesar el servicio de CASH (Produbanco) y Banco Central (SPI Y SCI), a fin de administrar los cobros y pagos de los servicios financieros de la Cooperativa.	2	4	3	14
5	Elaborar el reporte del indicador de liquidez y morosidad para la gerencia general, a fin de medir el nivel de riesgo y el grado de cumplimiento de la estrategia.	3	3	3	14

4. CONOCIMIENTOS REQUERIDOS

	ACTIVIDADES ESENCIALES	CONOCIMIENTOS REQUERIDOS PARA EL CARGO
1	Elaborar los estados financieros de la Cooperativa para la gerencia y los consejos, con la finalidad de obtener una imagen objetiva de los resultados económicos y financieros de la institución.	Dominio de los PCGA, NIC Y NIIF
2	Presentar las obligaciones tributarias de impuestos y anexos. (Impuesto al IVA, retención de la fuente, anexos transaccionales, ROTEF, CRS, REDEF, accionistas y participaciones, impuesto a la renta 101) en la plataforma del SRI), a fin de cumplir las fechas límite y evitar sanciones económicas.	Norma tributaria (ley normativa, reglamentos y ordenanzas), Manejo de herramientas y plataformas del SRI y Municipio
3	Presentar la estructura de balances financieros e inversiones a la SEPS, a fin de transparentar la situación económica de la Cooperativa frente a organismos de control.	Análisis de cuentas contables en instituciones financieras / solidarias
4	Procesar el servicio de CASH (Produbanco) y Banco Central (SPI Y SCI), a fin de administrar los cobros y pagos de los servicios financieros de la Cooperativa.	Office avanzado, plataformas web, paquetes utilitarios como XML, MD5
5	Elaborar el reporte del indicador de liquidez y morosidad para la gerencia general, a fin de medir el nivel de riesgo y el grado de cumplimiento de la estrategia.	Manejo de indicadores financieros y análisis estratégico financiero

5. INSTRUCCIÓN FORMAL SOLICITADA	SI	NO	ÁREA DE CONOCIMIENTO ESPECÍFICA (ADM, FIN, ECO, ETC)	NÚMERO DE AÑOS CURSADOS
BACHILLER				
TECNÓLOGO				
TERCER NIVEL	X		Contabilidad y auditoría	5 años
OTRO (ESPECIFIQUE):				

6. AÑOS DE EXPERIENCIA REQUERIDOS

3 años

7. COMPETENCIAS

COMPETENCIAS REQUERIDAS	DEFINICIÓN	A	B	C	D
Productividad	Capacidad de agregar valor y contribuir a la organización a través del cumplimiento de objetivos que requieran un alto nivel desempeño, dentro del tiempo establecido y con la calidad esperada.	X			

Tolerancia a la presión	Capacidad de actuar con firmeza, perseverancia y determinación ante contextos complejos, de incertidumbre o que requieren esfuerzos mayores a los habituales. Implica la habilidad de mantener un elevado nivel de desempeño incluso en situaciones cambiantes y exigentes.	X			
Credibilidad técnica	Capacidad para superar los estándares establecidos y alcanzar los objetivos planteados de manera precisa, a través del análisis y comprensión de problemas complejos, con la finalidad de generar soluciones prácticas. Es la habilidad natural para generar confianza en los demás por su rol como profesional, su experiencia, sus conocimientos y constituirse en un referente a quien consultar.	X			

8. REQUISITOS DE SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN		
DESTREZAS Y CONOCIMIENTOS	REQUERIMIENTOS DE SELECCIÓN	REQUERIMIENTOS DE CAPACITACIÓN
LISTA DE CONOCIMIENTOS:		
1. Dominio de los PCGA, NIC Y NIIF	X	
2. Norma tributaria (ley normativa, reglamentos y ordenanzas), Manejo de herramientas y plataformas del SRI y Municipio	X	
3. Análisis de cuentas contables en instituciones financieras / solidarias	X	
4. Office avanzado, plataformas web, paquetes utilitarios como XML, MD5	X	
5. Manejo de indicadores financieros y análisis estratégico financiero	X	
LISTA DE INSTRUCCIÓN FORMAL		
CPA – Contabilidad y auditoria	X	
LISTA DE CONTENIDO DE EXPERIENCIA		
Elaboración de estados financieros, balances, conciliaciones, presupuesto.	X	
LISTA DE COMPETENCIAS		
Productividad	X	
Tolerancia a la presión	X	
Credibilidad técnica	X	

En el departamento de talento humano se llevará un registro anual, con la finalidad de mantener actualizado el presente diccionario, el cual contiene las competencias y el comportamiento esperado de sus colaboradores.

BITACORA DE ACTUALIZACIONES DEL MANUAL

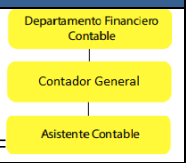
VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	RESPONSABLE	AUTORIZACION
01	Nov -2020	Desarrollo Manual de Inducción de personal	Jefe de Talento Humano	Gerente General

FORMATO DESCRIPTIVOS DE CARGO OYS

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

DENOMINACIÓN:	Asistente Contable
ÁREA	Administrativa
NIVEL	Apoyo
LÍNEA DE REPORTE	Contadora General
LÍNEA DE SUPERVISIÓN	N/A
REEMPLAZO	Contador General

ORGANIGRAMA



2. MISIÓN DEL CARGO

Apoyar al contador general de la Cooperativa en el manejo, presentación y elaboración de los estados financieros.

3. ACTIVIDADES DEL PUESTO

	LISTA DE ACTIVIDADES	F+ (CO x CM) F	CO	CM	TOTAL
1	**Conciliar las cuentas bancarias de la Cooperativa, con la finalidad de tener los saldos sean coherentes entre las cuentas y las acreditaciones y contar con un reporte previo al cierre del balance.**	**5**	**3**	**5**	**20**
2	**Registrar las Facturas de compra y venta, para generar comprobantes de retención y control operativo de las transacciones**	**4**	**3**	**4**	**16**
3	Participar en la elaboración del inventario de activos fijos a fin de cuadrar las depreciaciones de los activos levantados	1	2	3	7
4	**Registrar los depósitos correspondientes de créditos y ahorros, para contar en un registro de validación en caso de errores o necesidad de verificación de destino.**	**5**	**3**	**3**	**14**
5	Realizar el registro de la depreciación de los activos fijos de la Cooperativa, a fin de cuadrar el valor de los activos en sistema contable interno y determinar su tiempo de vida útil.	2	2	2	6
6	**Acreditar la nómina del personal interno de la Cooperativa, a fin de cumplir con el pago de remuneración acordada entre la Cooperativa y sus colaboradores.**	**2**	**3**	**3**	**11**
7	Conciliar la caja chica de la Cooperativa, a fin de contar con un control contable sobre los gastos extraordinarios, imprevistos o de pequeña cuantía que necesiten ser cubiertos.	4	2	3	10
8	Elaborar y categorizar el archivo del departamento contable de forma física y digital, con la finalidad de contar con un registro histórico de las cuentas contables de la Cooperativa	3	1	1	4
9	**Dar seguimiento a las cuentas pendientes de cobro/pago, con la finalidad de cumplir los acuerdos en las fechas establecidas y llevar un registro ordenado de valores pendientes**	**4**	**3**	**3**	**13**
10	Realizar el arqueo de caja ventanilla/bóveda, a fin de disponer de los anexos del balance y que los montos físicos estén cuadrados.	2	2	2	6

F: Frecuencia CO: Complejidad CM: Consecuencia por Omisión

1	Conciliar las cuentas bancarias de la Cooperativa, con la finalidad de tener los saldos sean coherentes entre las cuentas y las acreditaciones y contar con un reporte previo al cierre del balance.	5	3	5	20
2	Registrar las Facturas de compra, venta y retenciones, a fin cumplir de contar con un registro contable de los pagos y cumplir la normativa legal vigente de tributación.	4	3	4	16
3	Registrar los depósitos correspondientes de créditos y ahorros, para contar en un registro de validación en caso de errores o necesidad de verificación de destino.	5	3	3	14
4	**Dar seguimiento a las cuentas pendientes de cobro/pago, con la finalidad de cumplir los acuerdos en las fechas establecidas y llevar un registro ordenado de valores pendientes**	**4**	**3**	**3**	**13**
5	Acreditar la nómina del personal interno de la Cooperativa, a fin de cumplir con el pago de remuneración acordada entre la Cooperativa y sus colaboradores.	2	3	3	11

4. CONOCIMIENTOS REQUERIDOS

	ACTIVIDADES ESENCIALES	CONOCIMIENTOS REQUERIDOS PARA EL CARGO
1	Conciliar las cuentas bancarias de la Cooperativa, con la finalidad de tener los saldos sean coherentes entre las cuentas y las acreditaciones y contar con un reporte previo al cierre del balance.	Manejo de software contable
2	Registrar las Facturas de compra y venta, para generar comprobantes de retención y control operativo de las transacciones	Base legal tributaria
3	Registrar los depósitos correspondientes de créditos y ahorros, para contar en un registro de validación en caso de errores o necesidad de verificación de destino.	Manejo de software contable
4	Dar seguimiento a las cuentas pendientes de cobro/pago, con la finalidad de cumplir los acuerdos en las fechas establecidas y llevar un registro ordenado de valores pendientes	Paquete de office medio
5	Acreditar la nómina del personal interno de la Cooperativa, a fin de cumplir con el pago de remuneración acordada entre la Cooperativa y sus colaboradores.	Manejo de software contable

5. INSTRUCCIÓN FORMAL SOLICITADA	SI	NO	ÁREA DE CONOCIMIENTO ESPECÍFICA (ADM, FIN, ECO, ETC)	NÚMERO DE AÑOS CURSADOS
BACHILLER				
TECNÓLOGO				
TERCER NIVEL	X		Contabilidad y auditoría	3 a 5 años
OTRO (ESPECIFIQUE):				

6. AÑOS DE EXPERIENCIA REQUERIDOS	1 año

7. COMPETENCIAS

COMPETENCIAS REQUERIDAS	DEFINICIÓN	A	B	C	D
Productividad	Capacidad de agregar valor y contribuir a la organización a través del cumplimiento de objetivos que requieran un alto nivel desempeño, dentro del tiempo establecido y con la calidad esperada.			X	
Tolerancia a la presión	Capacidad de actuar con firmeza, perseverancia y determinación ante contextos complejos, de incertidumbre o que requieren esfuerzos mayores a los habituales. Implica la habilidad de mantener un elevado nivel de desempeño incluso en situaciones cambiantes y exigentes.			X	
Dinamismo y energía	Capacidad para trabajar de forma activa, enérgica y manteniendo su juicio profesional frente a situaciones diversas, retadoras y con interlocutores cambiantes. Implica la facultad			X	

	de mantener la serenidad en jornadas extenuantes y actuar con dominio de sí mismo frente a circunstancias adversas.				

8. REQUISITOS DE SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN		
DESTREZAS Y CONOCIMIENTOS	REQUERIMIENTOS DE SELECCIÓN	REQUERIMIENTOS DE CAPACITACIÓN
LISTA DE CONOCIMIENTOS:		
1. Manejo de software contable		X
2. Base legal tributaria	X	
3. Paquete de office medio	X	
LISTA DE INSTRUCCIÓN FORMAL		
CPA – Contabilidad y auditoria	X	
LISTA DE CONTENIDO DE EXPERIENCIA		
Contabilidad de costos / tributación	X	
LISTA DE COMPETENCIAS		
Productividad	X	
Tolerancia a la presión	X	
Dinamismo y energía		X

Tabla de contenido

DEFINICIÓN Y MARCO LEGAL 136

1.- OBJETVO 136

2.- ALCANCE 136

3.- DUEÑO DEL PROCESO / RESPONSABLE 137

4.- MARCO LEGAL 138

5.- POLITICAS 138

6.- NORMATIVA PARTICULAR DEL PROCESO 138

7.- ESTRUCTURA DEL MANUAL 138

Carta de bienvenida 142

Historia de la Cooperativa 144

Misión 148

Visión 148

Filosofía Interna 150

Organigrama estructural 173

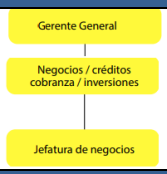
Políticas institucionales 174

FORMATO DESCRIPTIVOS DE CARGO OYS

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

DENOMINACIÓN:	Jefe de negocios
ÁREA	Administrativo
NIVEL	Productivo
LÍNEA DE REPORTE	Gerencia
LÍNEA DE SUPERVISIÓN	Todo el personal
REEMPLAZO	Ninguno

ORGANIGRAMA



2. MISIÓN DEL CARGO

Supervisar los procesos financieros de la Cooperativa, así como de la consecución de las metas y la factibilidad de incurrir en nuevos mercados cooperativos de acuerdo al segmento.

3. ACTIVIDADES DEL PUESTO

	LISTA DE ACTIVIDADES	F+ (CO x CM) F	CO	CM	TOTAL
1	**Establecer la meta de captación de la Cooperativa a través de indicadores de eficiencia, que permitan alcanzar objetivos estratégicos de captación de recursos financieros y no financieros.**	2	5	4	22
2	**Diseñar el plan de contingencia de la Cooperativa de acuerdo a los parámetros definidos por la SEPS, con la finalidad de establecer puntos de mejora en la gestión financiera y controlar el riesgo de liquidez de la Cooperativa.**	**1**	**5**	**4**	**21**
3	**Cumplir con los indicadores comerciales de la Cooperativa mediante la supervisión de la gestión comercial de todo el personal operativo, para garantizar**	**4**	**4**	**3**	**16**
4	Analizar la factibilidad de productos nuevos, agencias o servicios a través de estudios de mercado, a fin de garantizar la competitividad frente a otras instituciones financieras.	1	3	4	13
5	**Medir la competitividad de los productos y servicios de la Cooperativa a través de la implementación de políticas e indicadores de evaluación comercial, para ofrecer servicios de calidad (financieros y no financieros) a los socios.**	**1**	**5**	**3**	**16**
6	Evaluar la calidad de atención al socio del personal del área operativa a través de pruebas técnicas y clientes fantasma, para mantener los estándares de calidad de servicio institucional	2	5	2	12
7	**Diseñar el plan informativo de difusión de nuevos productos y servicios para el personal del área de operaciones, a fin de distribuir la carga operativa de manera uniforme y utilizar todos los recursos de comunicación internos (telefonía, redes, Mailing, etc.).**	**2**	**4**	**3**	**14**
8	Realizar la medición de carga operativa en conjunto al área de talento humano, a fin de que las actividades realizadas por el personal se encuentren bien distribuidas y puedan ser cumplidas dentro del tiempo y plazos establecidos.	1	4	3	13
9	Elaborar los protocolos de atención al socio de acuerdo a los procesos de calidad de servicio definidos en la Cooperativa, a fin de que el personal operativo cuente con un lenguaje universal de servicio	1	4	2	9
10	Diseñar procesos de control de riesgo reputacional, con la finalidad de cuidar la imagen de la Cooperativa frente a terceros y organismos de control.	1	4	3	13

F: Frecuencia CO: Complejidad CM: Consecuencia por Omisión

	ACTIVIDADES ESENCIALES	F	CO	CM	TOTAL
1	Establecer la meta de captación de la Cooperativa a través de indicadores de eficiencia, que permitan alcanzar objetivos estratégicos de captación de recursos financieros y no financieros.	2	5	4	22
2	Diseñar el plan de contingencia de la Cooperativa de acuerdo con los parámetros definidos por la SEPS, con la finalidad de establecer puntos de mejora en la gestión financiera y controlar el riesgo de liquidez de la Cooperativa.	1	5	4	21
3	Cumplir con los indicadores comerciales de la Cooperativa mediante la supervisión de la gestión comercial de todo el personal operativo, para garantizar	4	4	3	16
4	Medir la competitividad de los productos y servicios de la Cooperativa a través de la implementación de políticas e indicadores de evaluación comercial, para ofrecer servicios de calidad (financieros y no financieros) a los socios.	1	5	3	16
5	Diseñar el plan informativo de difusión de nuevos productos y servicios para el personal del área de operaciones, a fin de distribuir la carga operativa de manera uniforme y utilizar todos los recursos de comunicación internos (telefonía, redes, Mailing, etc.).	2	4	3	14

F: Frecuencia CO: Complejidad CM: Consecuencia por Omisión

4. CONOCIMIENTOS REQUERIDOS

	ACTIVIDADES ESENCIALES	CONOCIMIENTOS REQUERIDOS PARA EL CARGO
1	Establecer la meta de captación de la Cooperativa a través de indicadores de eficiencia, que permitan alcanzar objetivos estratégicos de captación de recursos financieros y no financieros.	Administración de indicadores financieros (morosidad y liquidez)
2	Diseñar el plan de contingencia de la Cooperativa de acuerdo con los parámetros definidos por la SEPS, con la finalidad de establecer puntos de mejora en la gestión financiera y controlar el riesgo de liquidez de la Cooperativa.	Norma SEPS-SGD-IGT-2020-08522-OFC para el control de riesgo financiero en entidades financieras
3	Cumplir con los indicadores comerciales de la Cooperativa mediante la supervisión de la gestión comercial de todo el personal operativo, para garantizar	Evaluación de equipos de alto desempeño
4	Medir la competitividad de los productos y servicios de la Cooperativa a través de la implementación de políticas e indicadores de evaluación comercial, para ofrecer servicios de calidad (financieros y no financieros) a los socios.	Diseño de indicadores de cumplimiento y KPI'S financieros
5	Diseñar el plan informativo de difusión de nuevos productos y servicios para el personal del área de operaciones, a fin de distribuir la carga operativa de manera uniforme y utilizar todos los recursos de comunicación internos (telefonía, redes, Mailing, etc.).	Norma SEPS-SGD-IGT-2020-08522-OFC para el control de riesgo financiero en entidades financieras

5. INSTRUCCIÓN FORMAL SOLICITADA	SI	NO	ÁREA DE CONOCIMIENTO ESPECÍFICA (ADM, FIN, ECO, ETC)	NÚMERO DE AÑOS CURSADOS
BACHILLER				
TECNÓLOGO				
TERCER NIVEL	X		Ing. Finanzas, Economía o afines	5 años
OTRO (ESPECIFIQUE):				

6. AÑOS DE EXPERIENCIA REQUERIDOS	3 años

7. COMPETENCIAS

COMPETENCIAS REQUERIDAS	DEFINICIÓN	A	B	C	D
Liderazgo para el cambio	Capacidad para comunicar al equipo de trabajo la visión de la organización. Implica la facultad de dirigir y guiar al grupo de trabajo con entusiasmo y energía desde su rol como autoridad, a la vez que crea un clima de compromiso y verifica el comportamiento de los otros a través de su gestión	X			

Influencia y negociación	Capacidad de persuasión frente a personas o grupos de personas, a fin de alcanzar un objetivo concreto. Implica utilizar argumentos sólidos y honestos en el ejercicio de sus funciones, que contemple los intereses de todas las partes implicadas.	X			
Relaciones públicas	Capacidad de formar alianzas que aporten valor a la empresa, a través de la conformación de vínculos y redes complejas de personas. Implica generar lazos con referentes del mercado, a fin de obtener posicionamiento e influencia a nivel económico, político, social, o sobre socios, clientes y proveedores.	X			

8. REQUISITOS DE SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN		
DESTREZAS Y CONOCIMIENTOS	REQUERIMIENTOS DE SELECCIÓN	REQUERIMIENTOS DE CAPACITACIÓN
LISTA DE CONOCIMIENTOS:		
1. Administración de indicadores financieros (morosidad y liquidez)	X	
2. Norma SEPS-SGD-IGT-2020-08522-OFC para el control de riesgo financiero en entidades financieras	X	
3. Evaluación de equipos de alto desempeño	X	
4. Diseño de indicadores de cumplimiento y KPI'S financieros	X	
5. Norma SEPS-SGD-IGT-2020-08522-OFC para el control de riesgo financiero en entidades financieras	X	
LISTA DE INSTRUCCIÓN FORMAL		
Ing. en finanzas / Economía o afines	X	
LISTA DE CONTENIDO DE EXPERIENCIA		
Planificación estratégica de negocios / manejo de indicadores comerciales	X	
LISTA DE COMPETENCIAS		
Liderazgo para el cambio	X	
Influencia y negociación	X	
Relaciones públicas	X	

DEFINICIÓN Y MARCO LEGAL

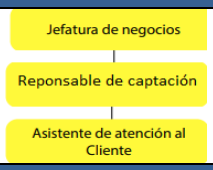
1.- OBJETVO

Este manual tiene la finalidad de ser una guía práctica para la integración de nuestros colaboradores, en el podrás encontrar toda la información relacionada con la organización, con tu puesto de trabajo y los derechos, obligaciones y responsabilidades que conlleva ser parte del equipo de trabajo.

2.- ALCANCE

Esta herramienta involucra y aplica a las todas las áreas de la Cooperativa.

FORMATO DESCRIPTIVOS DE CARGO OYS

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		ORGANIGRAMA
DENOMINACIÓN:	Asistente de atención al cliente	
ÁREA	Operaciones	
NIVEL	Apoyo	
LÍNEA DE REPORTE	Jefatura de negocios / Jefatura operativa	
LÍNEA DE SUPERVISIÓN	Ninguna	
REEMPLAZO	Asistente de crédito	

2. MISIÓN DEL CARGO

Proporcionar información al cliente externo de los productos y servicios que oferta la Cooperativa, enfocando ante cualquier circunstancia el buen trato y la cordialidad

3. ACTIVIDADES DEL PUESTO		F+ (CO x CM)			
	LISTA DE ACTIVIDADES	F	CO	CM	TOTAL
1	**Realizar las aperturas de cuenta de ahorros y aportaciones en el sistema, a fin de que los nuevos socios puedan acceder a los servicios internos.**	**5**	**3**	**2**	**11**
2	Realizar los cierres de cuenta solicitados por los socios en el sistema, con la finalidad de cumplir la relación comercial y la devolución de los valores pendientes.	3	3	1	6
3	**Elaborar los certificados de DPF (certificados a plazo fijo normal, reciprocidad y de entidades financieras) en el sistema, con la finalidad de captar nuevos recursos de los socios y actualizar las inversiones y ahorros.**	**4**	**4**	**3**	**12**
4	**Elaborar los ahorros programados en el sistema, con la finalidad de fortalecer el indicador de liquidez de la Cooperativa y apoyar al socio en el logro de objetivos personales.**	**4**	**3**	**2**	**10**
5	**Realizar llamadas de seguimiento de los DPF (certificados a plazo fijo normal, reciprocidad y de entidades financieras) de los socios de acuerdo con el cronograma de vencimiento, a fin de renovar el capital dentro de la institución.**	**4**	**4**	**3**	**12**
6	**Realizar llamadas de renovación de los ahorros programados de acuerdo con el cronograma de cumplimiento de fecha, a fin de entregar los fondos ahorrados al socio o renovar el plazo de ahorro.**	**4**	**3**	**2**	**10**
7	Difundir los productos y servicios de la Cooperativa vía telefónica, para mantener a los socios al tanto de cambios, condiciones de servicio, mejoras o nuevos lanzamientos.	3	3	1	6
8	Realizar un registro de los reclamos, quejas y puntos de mejora de los socios a modo de informe, con la finalidad de mantener a la Cooperativa informada sobre la calidad de sus servicios.	2	2	1	4
9	Actualizar los datos de los socios en el sistema durante los procesos transacciones, con la finalidad de mantener la información al actualizada.	5	3	1	8
10	Brindar apoyo en la gestión de cobranza a través de llamadas preventivas, a fin de mantener estable el indicador de morosidad.	4	3	1	7

F: Frecuencia CO: Complejidad CM: Consecuencia por Omisión

ACTIVIDADES ESENCIALS		F	CO	CM	TOTAL
1	Elaborar los certificados de DPF (certificados a plazo fijo normal, reciprocidad y de entidades financieras) en el sistema, con la finalidad de captar nuevos recursos de los socios y actualizar las inversiones y ahorros.	**4**	**4**	**3**	**12**
2	Realizar llamadas de seguimiento de los DPF (certificados a plazo fijo normal, reciprocidad y de entidades financieras) de los socios de acuerdo con el cronograma de vencimiento, a fin de renovar el capital dentro de la institución.	**4**	**4**	**3**	**12**
3	Realizar las aperturas de cuenta de ahorros y aportaciones en el sistema, a fin de que los nuevos socios puedan acceder a los servicios internos.	**5**	**3**	**2**	**11**
4	Elaborar los ahorros programados en el sistema, con la finalidad de fortalecer el indicador de liquidez de la Cooperativa y apoyar al socio en el logro de objetivos personales.	**4**	**3**	**2**	**10**
5	Realizar llamadas de renovación de los ahorros programados de acuerdo con el cronograma de cumplimiento de fecha, a fin de entregar los fondos ahorrados al socio o renovar el plazo de ahorro.	**4**	**3**	**2**	**10**

4. CONOCIMIENTOS REQUERIDOS

ACTIVIDADES ESENCIALES		CONOCIMIENTOS REQUERIDOS PARA EL CARGO
1	Elaborar los certificados de DPF (certificados a plazo fijo normal, reciprocidad y de entidades financieras) en el sistema, con la finalidad de captar nuevos recursos de los socios y actualizar las inversiones y ahorros.	Excel básico, computación básica
2	Realizar llamadas de seguimiento de los DPF (certificados a plazo fijo normal, reciprocidad y de entidades financieras) de los socios de acuerdo con el cronograma de vencimiento, a fin de renovar el capital dentro de la institución.	Técnicas de venta y negociación
3	Realizar las aperturas de cuenta de ahorros y aportaciones en el sistema, a fin de que los nuevos socios puedan acceder a los servicios internos.	Manejo de software contable/financiero
4	Elaborar los ahorros programados en el sistema, con la finalidad de fortalecer el indicador de liquidez de la Cooperativa y apoyar al socio en el logro de objetivos personales.	Manejo de software contable/financiero
5	Realizar llamadas de renovación de los ahorros programados de acuerdo con el cronograma de cumplimiento de fecha, a fin de entregar los fondos ahorrados al socio o renovar el plazo de ahorro.	Técnicas de venta y negociación

5. INSTRUCCIÓN FORMAL SOLICITADA	SI	NO	ÁREA DE CONOCIMIENTO ESPECÍFICA (ADM, FIN, ECO, ETC)	NÚMERO DE AÑOS CURSADOS
BACHILLER				
TECNÓLOGO				
TERCER NIVEL				
OTRO (ESPECIFIQUE):			Cursando niveles universitarios en carrearas administrativas o a fines	Del 80 al 90% culminada la carrera

6. AÑOS DE EXPERIENCIA REQUERIDOS	1 años

7. COMPETENCIAS

COMPETENCIAS REQUERIDAS	DEFINICIÓN	A	B	C	D
Dinamismo y energía	Capacidad para trabajar de forma activa, enérgica y manteniendo su juicio profesional frente a situaciones diversas, retadoras y con interlocutores cambiantes. Implica la facultad de mantener la serenidad en jornadas extenuantes y actuar con dominio de sí mismo frente a circunstancias adversas.				X
Cierre de acuerdos	Capacidad para cerrar pactos, convenios o alianzas y concretar acuerdos formales con los clientes, a través de la generación de vínculos en beneficio mutuo y soluciones que respondan de manera acertada e inmediata a las expectativas y necesidades de las partes implicadas.				X

3.- DUEÑO DEL PROCESO / RESPONSABLE

Jefe/Responsable de talento humano

Orientación al cliente interno y externo	Capacidad para comprender, satisfacer y priorizar las necesidades de un socio, cliente y/o conjunto de personas, actuales o potenciales que puedan representar un beneficio para la organización en el presente o a futuro.			X	

8. REQUISITOS DE SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN		
DESTREZAS Y CONOCIMIENTOS	REQUERIMIENTOS DE SELECCIÓN	REQUERIMIENTOS DE CAPACITACIÓN
LISTA DE CONOCIMIENTOS:		
1. Excel básico, computación básica	X	
2. Manejo de software contable/financiero		X
3. Técnicas de venta y negociación		X
LISTA DE INSTRUCCIÓN FORMAL		
Cursando estudios de nivel superior	X	
LISTA DE CONTENIDO DE EXPERIENCIA		
Planificación estratégica de negocios / manejo de indicadores comerciales	X	
LISTA DE COMPETENCIAS		
Dinamismo y energía	X	
Cierre de acuerdos		X
Orientación al cliente interno y externo	X	

4.- MARCO LEGAL

Está atado al Marco Legal establecido en el manual integral de talento humano, el manual de descriptivos de cargo, el manual de políticas de reclutamiento, selección por competencias e inducción y el reglamento interno de trabajo.

5.- POLITICAS

Procedimiento derivado de las políticas internas definidas por el área de talento humano.

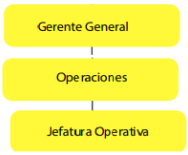
6.- NORMATIVA PARTICULAR DEL PROCESO

- Todo el personal de la Cooperativa será el responsable dar cumplimiento con los requisitos mínimos necesarios establecidos en el presente manual.
- La jefatura de talento humano revisará periódicamente el cumplimiento del mismo. De existir cambios se deberán presentar para su aprobación correspondiente por parte de Gerencia y el consejo de administración.
- El personal deberá indagar y conocer el contexto de dicho manual; así como, las expectativas referentes a su cargo.

7.- ESTRUCTURA DEL MANUAL

- Carta de bienvenida
- Historial de la Cooperativa
- Misión

FORMATO DESCRIPTIVOS DE CARGO OYS

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		ORGANIGRAMA
DENOMINACIÓN:	Jefe de Operaciones	
ÁREA	Operaciones	
NIVEL	Apoyo	
LÍNEA DE REPORTE	Gerencia	
LÍNEA DE SUPERVISIÓN	Personal operativo	
REEMPLAZO	Ninguno	

2. MISIÓN DEL CARGO

Asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos operativos orientados hacia la mejora continua y al cumplimiento de los objetivos propuestos por la Cooperativa

3. ACTIVIDADES DEL PUESTO		F+ (CO x CM)			
	LISTA DE ACTIVIDADES	F	CO	CM	TOTAL
1	**Verificar el cumplimiento de los procesos en el área de operaciones de la Cooperativa, a fin de disponer de un esquema de control ordenado y con enfoque a riesgos.**	**3**	**4**	**3**	**15**
2	Actualizar las políticas y lineamientos del área operativa, a fin de contar con normativa clara para el personal que labora en el área.	1	4	2	9
3	**Cumplir la meta del área de operaciones de acuerdo con los estándares definidos por el área de negocios, para alcanzar los objetivos presupuestarios.**	**4**	**5**	**3**	**19**
4	**Estandarizar los procesos institucionales en las áreas operativas, a fin de corregir errores, medir su efectividad y proponer estrategias que permitan mejorar un proceso de acuerdo con la realidad de la Cooperativa.**	**1**	**4**	**3**	**13**
5	Solicitar la proveeduría de suministros y materiales de oficina requeridas por el área de operaciones, a fin de mantener abastecidos a los puestos de trabajo.	1	3	1	4
6	**Recibir como firma autorizada los valores monetarios trasladados por el responsable de seguridad física, a fin de cumplir el control de ingreso y salida de valores económicos y mantener el disponible de efectivo que la Cooperativa necesita.**	**3**	**5**	**3**	**18**
7	**Evaluar la atención que el personal interno del área operativa brinda al socio, a fin de cumplir las políticas de calidad de atención y generar retención en socios nuevos y antiguos.**	**4**	**3**	**3**	**12**
8	Verificar el cumplimiento de la gestión del tiempo del área operativa (apertura, cierre y refrigerio), a fin de respetar los tiempos y horarios dispuestos a nivel institucional para la atención al socio y para las necesidades de los colaboradores.	4	3	1	7

F: Frecuencia CO: Complejidad CM: Consecuencia por Omisión

	ACTIVIDADES ESENCIALES	F	CO	CM	TOTAL
1	Cumplir la meta del área de operaciones de acuerdo con los estándares definidos por el área de negocios, para alcanzar los objetivos presupuestarios.	4	5	3	19
2	Recibir como firma autorizada los valores monetarios trasladados por el responsable de seguridad física, a fin de cumplir el control de ingreso y salida de valores económicos y mantener el disponible de efectivo que la Cooperativa necesita.	3	5	3	18
3	Verificar el cumplimiento de los procesos en el área de operaciones de la Cooperativa, a fin de disponer de un esquema de control ordenado y con enfoque a riesgos.	3	4	3	15
4	Estandarizar los procesos institucionales en las áreas operativas, a fin de corregir errores, medir su efectividad y proponer estrategias que permitan mejorar un proceso de acuerdo con la realidad de la Cooperativa.	1	4	3	13
5	Evaluar la atención que el personal interno del área operativa brinda al socio, a fin de cumplir las políticas de calidad de atención y generar retención en socios nuevos y antiguos.	3	3	3	12

F: Frecuencia CO: Complejidad CM: Consecuencia por Omisión

4. CONOCIMIENTOS REQUERIDOS

	ACTIVIDADES ESENCIALES	CONOCIMIENTOS REQUERIDOS PARA EL CARGO
1	Cumplir la meta del área de operaciones de acuerdo con los estándares definidos por el área de negocios, para alcanzar los objetivos presupuestarios.	Manejo de indicadores financieros y presupuestarios
2	Recibir como firma autorizada los valores monetarios trasladados por el responsable de seguridad física, a fin de cumplir el control de ingreso y salida de valores económicos y mantener el disponible de efectivo que la Cooperativa necesita.	Excel, Access
3	Verificar el cumplimiento de los procesos en el área de operaciones de la Cooperativa, a fin de disponer de un esquema de control ordenado y con enfoque a riesgos.	Gestión y evaluación de procesos, seguimiento de proyectos
4	Estandarizar los procesos institucionales en las áreas operativas, a fin de corregir errores, medir su efectividad y proponer estrategias que permitan mejorar un proceso de acuerdo con la realidad de la Cooperativa.	Gestión y evaluación de procesos, seguimiento de proyectos
5	Evaluar la atención que el personal interno del área operativa brinda al socio, a fin de cumplir las políticas de calidad de atención y generar retención en socios nuevos y antiguos.	Protocolos de atención al cliente, administración del S.A.C

5. INSTRUCCIÓN FORMAL SOLICITADA	SI	NO	ÁREA DE CONOCIMIENTO ESPECÍFICA (ADM, FIN, ECO, ETC)	NÚMERO DE AÑOS CURSADOS
BACHILLER				
TECNÓLOGO				
TERCER NIVEL	X		Administración de empresas, economía y finanzas o afines	5 años
OTRO (ESPECIFIQUE):				

6. AÑOS DE EXPERIENCIA REQUERIDOS	3 años

7. COMPETENCIAS

COMPETENCIAS REQUERIDAS	DEFINICIÓN	A	B	C	D
Toma de decisiones	Capacidad para optar por la alternativa más adecuada, a través del análisis de las opciones, variantes, recursos o circunstancias que se presentan en el negocio y que puedan generar impacto sobre él. Implica la habilidad de actuar conscientemente sobre los posibles resultados, derivaciones o consecuencias de las decisiones tomadas, buscando que las acciones ejecutadas que se realicen sean oportunas y con calidad.		X		

- Visión
- Filosofía Interna

Dirección de equipos de trabajo	Capacidad para distribuir y coordinar las tareas en el equipo de trabajo de manera adecuada, en función a los conocimientos y competencias del individuo o del equipo, determinando plazos de cumplimiento y acciones que permitan alcanzar una meta determinada. Implica la capacidad de conducir, desarrollar e integrar exitosamente el equipo de trabajo, alentando a sus participantes al logro de metas comunes con responsabilidad y autonomía.		X		
Orientación al cliente interno y externo	Capacidad para comprender, satisfacer y priorizar las necesidades de un socio, cliente y/o conjunto de personas, actuales o potenciales que puedan representar un beneficio para la organización en el presente o a futuro.	X			

8. REQUISITOS DE SELECCIÒN Y CAPACITACIÓN		
DESTREZAS Y CONOCIMIENTOS	REQUERIMIENTOS DE SELECCIÓN	REQUERIMIENTOS DE CAPACITACIÓN
LISTA DE CONOCIMIENTOS:		
1. Manejo de indicadores financieros y presupuestarios	X	
2. Excel, Access	X	
3. Gestión y evaluación de procesos, seguimiento de proyectos	X	
4. Protocolos de atención al cliente, administración del S.A.C		X
LISTA DE INSTRUCCIÓN FORMAL		
Administración de empresas, economía y finanzas o afines	X	
LISTA DE CONTENIDO DE EXPERIENCIA		
Dirección de agencias – sucursales / Manejo de indicadores de cartera y mora	X	
LISTA DE COMPETENCIAS		
Toma de decisiones	X	
Dirección de equipos de trabajo	X	
Orientación al cliente interno y externo	x	

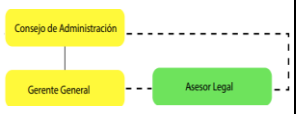
- Organigrama
- Productos y Servicios
- Políticas institucionales (Manuales)

FORMATO DESCRIPTIVOS DE CARGO OYS

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

DENOMINACIÓN:	Asesor legal
ÁREA	Asesoría
NIVEL	Apoyo
LÍNEA DE REPORTE	Gerencia / Consejo de Administración
LÍNEA DE SUPERVISIÓN	Abogados externos
REEMPLAZO	Ninguno

ORGANIGRAMA



2. MISIÓN DEL CARGO

Asesorar a la Cooperativa en materia de derecho, legislación y dentro de cualquier rama legal que esté relacionada con la normativa de la Economía Popular y Solidaria.

3. ACTIVIDADES DEL PUESTO

	LISTA DE ACTIVIDADES	F+ (CO x CM) F	CO	CM	TOTAL
1	**Defender los intereses institucionales frente a estipulaciones contractuales, a fin de verificar que los contratos estén debidamente suscritos, que cumplan los niveles mínimos de servicio acordado, las penalizaciones por incumplimientos y que las cláusulas ofrezcan garantías, confidencialidad y privacidad ante la entidad y con los organismos de control.**	**2**	**5**	**5**	**27**
2	**Medir el nivel de riesgo legal en la Cooperativa en base a la clasificación de riesgo de documentación, riesgo de legislación y riesgo de capacidad, a fin de mantener un entorno de control de riesgos y cumplir con la normativa emitida por los organismos de control.**	**2**	**5**	**5**	**27**
3	**Ejecutar los actos societarios de la Cooperativa, a fin de apoyar y perfeccionar las decisiones de los organismos de gobierno de la Cooperativa de acuerdo con su naturaleza jurídica.**	**4**	**4**	**3**	**16**
4	Revisar / actualizar la normativa general interna, con la finalidad de cumplir con las obligaciones legales de los distintos organismos de control.	1	3	3	10
5	Dar seguimiento a los casos judiciales presentes en la Cooperativa, a fin de brindar información a la gerencia para la toma de decisiones.	1	3	3	10
6	Supervisar la gestión de los casos asignados a los abogados externos de la Cooperativa, para garantizar el cierre de acuerdos satisfactorios entre los socios implicados y la Cooperativa.	2	3	3	11
7	Supervisar los créditos castigados de la cartera de la Cooperativa, a fin de hallar una solución efectiva para los casos de impago más complejos de la institución.	2	3	3	11
8	**Gestionar la recuperación de cartera castigada través de citaciones, juicios civiles y demandas de acuerdo con lo determinado por auditoria, entes de control, consejos y gerencia, con la finalidad de recuperar un porcentaje de los valores faltantes.**	**2**	**3**	**4**	**14**
9	**Informar a los consejos, gerencia y autoría a través de actas, los cambios en leyes, decretos, normativa y demás disposiciones relacionadas a la SEPS que sean de aplicación obligatoria para la institución.**	**3**	**4**	**3**	**15**
10	Informar a las jefaturas y colaboradores a través de los canales internos de la Cooperativa sobre cambios en la ley, reglamentos, resoluciones o decretos de parte de organismos de control (IESS, SUT, BIESS, SEPS), a fin de velar por el cumplimiento normativo de todas las disposiciones reglamentarias que pueda afectar los intereses de la institución y de sus colaboradores.	2	4	2	10

F: Frecuencia CO: Complejidad CM: Consecuencia por Omisión

	ACTIVIDADES ESENCIALES	F	CO	CM	TOTAL
1	Defender los intereses institucionales frente a estipulaciones contractuales, a fin de verificar que los contratos estén debidamente suscritos, que cumplan los niveles mínimos de servicio acordado, las penalizaciones por incumplimientos y que las cláusulas ofrezcan garantías, confidencialidad y privacidad ante la entidad y con los organismos de control.	2	5	5	27
2	Medir el nivel de riesgo legal en la Cooperativa en base a la clasificación de riesgo de documentación, riesgo de legislación y riesgo de capacidad, a fin de mantener un entorno de control de riesgos y cumplir con la normativa emitida por los organismos de control.	2	5	5	27
3	Ejecutar los actos societarios de la Cooperativa, a fin de apoyar y perfeccionar las decisiones de los organismos de gobierno de la Cooperativa de acuerdo con su naturaleza jurídica.	4	4	3	16
4	Informar a los consejos, gerencia y autoría a través de actas, los cambios en leyes, decretos, normativa y demás disposiciones relacionadas a la SEPS que sean de aplicación obligatoria para la institución.	3	4	3	15
5	Gestionar la recuperación de cartera castigada través de citaciones, juicios civiles y demandas de acuerdo con lo determinado por auditoria, entes de control, consejos y gerencia, con la finalidad de recuperar un porcentaje de los valores faltantes.	3	4	3	15

F: Frecuencia CO: Complejidad CM: Consecuencia por Omisión

4. CONOCIMIENTOS REQUERIDOS

	ACTIVIDADES ESENCIALES	CONOCIMIENTOS REQUERIDOS PARA EL CARGO
1	Defender los intereses institucionales frente a estipulaciones contractuales, a fin de verificar que los contratos estén debidamente suscritos, que cumplan los niveles mínimos de servicio acordado, las penalizaciones por incumplimientos y que las cláusulas ofrezcan garantías, confidencialidad y privacidad ante la entidad y con los organismos de control.	EPS (Economía Popular y Solidaria), LOEP (ley orgánica de economía popular y solidaria) y COMIF (Código orgánico monetario financiero)
2	Medir el nivel de riesgo legal en la Cooperativa en base a la clasificación de riesgo de documentación, riesgo de legislación y riesgo de capacidad, a fin de mantener un entorno de control de riesgos y cumplir con la normativa emitida por los organismos de control.	Normativa de riesgos integrales y riesgo operativo de la SEPS (Norma SEPS-GIR-IGJ-2018-0279)
3	Ejecutar los actos societarios de la Cooperativa, a fin de apoyar y perfeccionar las decisiones de los organismos de gobierno de la Cooperativa de acuerdo con su naturaleza jurídica.	ley de inquilinato, ley sobre la celebración de tratados, código civil
4	Informar a los consejos, gerencia y autoría a través de actas, los cambios en leyes, decretos, normativa y demás disposiciones relacionadas a la SEPS que sean de aplicación obligatoria para la institución.	Código de trabajo, ley de seguridad social, ley de transparencia.
5	Gestionar la recuperación de cartera castigada través de citaciones, juicios civiles y demandas de acuerdo con lo determinado por auditoria, entes de control, consejos y gerencia, con la finalidad de recuperar un porcentaje de los valores faltantes.	Gestión de recuperación de cartera castigada

5. INSTRUCCIÓN FORMAL SOLICITADA	SI	NO	ÁREA DE CONOCIMIENTO ESPECÍFICA (ADM, FIN, ECO, ETC)	NÚMERO DE AÑOS CURSADOS
BACHILLER				
TECNÓLOGO				
TERCER NIVEL	X		Jurisprudencia, derecho o afines	5 años
OTRO (ESPECIFIQUE):				

6. AÑOS DE EXPERIENCIA REQUERIDOS	3 años

7. COMPETENCIAS					
COMPETENCIAS REQUERIDAS	DEFINICIÓN	A	B	C	D
Influencia y negociación	Capacidad de persuasión frente a personas o grupos de personas, a fin de alcanzar un objetivo concreto. Implica utilizar argumentos sólidos y honestos en el ejercicio de sus funciones, que contemple los intereses de todas las partes implicadas.	X			
Credibilidad técnica	Capacidad para superar los estándares establecidos y alcanzar los objetivos planteados de manera precisa, a través del análisis y comprensión de problemas complejos, con la finalidad de generar soluciones prácticas. Es la habilidad natural para generar confianza en los demás por su rol como profesional, su experiencia, sus conocimientos y constituirse en un referente a quien consultar.	X			
Cierre de acuerdos	Capacidad para cerrar pactos, convenios o alianzas y concretar acuerdos formales con los clientes, a través de la generación de vínculos en beneficio mutuo y soluciones que respondan de manera acertada e inmediata a las expectativas y necesidades de las partes implicadas.	X			

8. REQUISITOS DE SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN		
DESTREZAS Y CONOCIMIENTOS	REQUERIMIENTOS DE SELECCIÓN	REQUERIMIENTOS DE CAPACITACIÓN
LISTA DE CONOCIMIENTOS:		
1. EPS (Economía Popular y Solidaria), LOEP (ley orgánica de economía popular y solidaria) y COMIF (Código orgánico monetario financiero)	X	
2. Normativa de riesgos integrales y riesgo operativo de la SEPS (Norma SEPS-GIR-IGJ-2018-0279)	X	
3. ley de inquilinato, ley sobre la celebración de tratados, código civil	X	
4. Código de trabajo, ley de seguridad social, ley de transparencia.	X	
5. Gestión de recuperación de cartera castigada	X	
LISTA DE INSTRUCCIÓN FORMAL		
Jurisprudencia, derecho o afines	X	
LISTA DE CONTENIDO DE EXPERIENCIA		
Asesoría legal en Cooperativas o banca	X	
LISTA DE COMPETENCIAS		
Influencia y Negociación	X	
Credibilidad técnica	X	
Cierre de acuerdos	X	

Carta de bienvenida

Estimado (a)

Queremos decirte que estamos gustosos de darte la bienvenida a nuestra querida institución. Tus destrezas, habilidades y conocimientos manifestados a lo largo del proceso de reclutamiento y selección, nos ha demostrado que eres la persona que nuestro equipo de trabajo necesita.

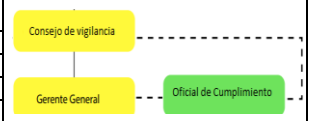
Esperamos que tu estancia presente y futura en la Cooperativa este llena de aprendizaje, desarrollo profesional, logros y objetivos cumplidos. Nosotros creemos firmemente que la clave del éxito es la reciprocidad y el compromiso mutuo.

FORMATO DESCRIPTIVOS DE CARGO OYS

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

DENOMINACIÓN:	Oficial de cumplimiento
ÁREA	Administrativa
NIVEL	Gobernante
LÍNEA DE REPORTE	Comité de cumplimiento / Consejo de administración y vigilancia
LÍNEA DE SUPERVISIÓN	Gerente General
REEMPLAZO	Gerente General

ORGANIGRAMA



2. MISIÓN DEL CARGO

Proteger a la entidad del riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos, vigilando la ejecución de las políticas internas, la base legal y los procedimientos de cumplimiento por parte de socios, clientes y todas las áreas que integran la Cooperativa

3. ACTIVIDADES DEL PUESTO

	LISTA DE ACTIVIDADES	F+ (CO x CM)			
		F	CO	CM	TOTAL
1	**Elaborar el manual de prevención de lavado de activos, políticas, documento metodológico y perfiles de riesgo siguiendo las disposiciones legales de la SEPS, UAFE y de la junta de regulación política financiera y monetaria, a fin de mantener actualizada la base legal y mitigar la materialización de los riesgos de lavado de activos.**	**1**	**5**	**4**	**21**
2	**Elaborar el plan de trabajo de PLA / FL de acuerdo con los parámetros establecidos por la SEPS y en función a la estrategia interna, a fin de evitar sanciones económicas y legales para la Cooperativa.**	**1**	**4**	**4**	**17**
3	**Prevenir cualquier tipo de relación inusual entre el socio y la Cooperativa a través del monitoreo de la transaccionalidad de las contrapartes, para limitar el ingreso de operaciones sospechosas y capital ilícito que pongan en riesgo a la entidad.**	**2**	**5**	**3**	**17**
4	**Reportar las operaciones nacionales e Internacionales cuyo valor sea igual o superior a los USD 10000 o su equivalente en otras monedas (RESU), para cumplir con las disposiciones de organismos de control (UAFE) y evitar sanciones económicas.**	**2**	**5**	**2**	**12**
5	**Reportar las operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas (ROII) cuando se genere una señal de alerta de acuerdo con la metodología de PLA/FT interna, a fin de contar con un respaldo que de fe a los organismos de control (UAFE, SEPS), sobre el programa de prevención ejercido por la Cooperativa.**	**2**	**5**	**2**	**12**
6	Elaborar informes para el Comité de Cumplimiento de la gestión realizada por el área, a fin de poner en conocimiento de los directivos los casos, medidas y estrategias tomadas frente a casos relacionados de PLA/FT con un enfoque de riesgos.	2	4	2	10
7	Realizar capacitaciones de PL / FL a la gerencia, miembros de los consejos, colaboradores, con la finalidad de concientizar al personal interno sobre los riesgos que implica incumplir las políticas establecidas en la normativa.	2	4	2	10
8	Conocer los reportes de las distintas áreas de la Cooperativa sobre posibles inusualidades al momento de prestar un servicio o adquirir fondos externos, a fin de fortalecer los controles sobre las políticas de prevención de lavado de activos.	1	5	2	11

F: Frecuencia CO: Complejidad CM: Consecuencia por Omisión

	LISTA DE ACTIVIDADES	F	CO	CM	TOTAL
1	Elaborar el manual de prevención de lavado de activos, políticas, documento metodológico y perfiles de riesgo siguiendo las disposiciones legales de la SEPS, UAFE y de la junta de regulación política financiera y monetaria, a fin de mantener actualizada la base legal y mitigar la materialización de los riesgos de lavado de activos.	**1**	**5**	**4**	**21**
2	Elaborar el plan de trabajo de PLA / FL de acuerdo a los parámetros establecidos por la SEPS y en función a la estrategia interna, a fin de evitar sanciones económicas y legales para la Cooperativa.	**1**	**5**	**4**	**21**
3	Prevenir cualquier tipo de relación inusual entre el socio y la Cooperativa a través del monitoreo de la transaccionalidad de las contrapartes, para limitar el ingreso de operaciones sospechosas y capital ilícito que pongan en riesgo a la entidad.	**1**	**4**	**4**	**17**
4	Reportar las operaciones nacionales e Internacionales cuyo valor sea igual o superior a los USD 10000 o su equivalente en otras monedas (RESU), para cumplir con las disposiciones de organismos de control (UAFE) y evitar sanciones económicas.	**2**	**5**	**3**	**17**
5	Reportar las operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas (ROII) cuando se genere una señal de alerta de acuerdo con la metodología de PLA/FT interna, a fin de contar con un respaldo que de fe a los organismos de control (UAFE, SEPS), sobre el programa de prevención ejercido por la Cooperativa.	**2**	**5**	**3**	**17**

4. CONOCIMIENTOS REQUERIDOS

	ACTIVIDADES ESENCIALES	CONOCIMIENTOS REQUERIDOS PARA EL CARGO
1	Elaborar el manual de prevención de lavado de activos, políticas, documento metodológico y perfiles de riesgo siguiendo las disposiciones legales de la SEPS, UAFE y de la junta de regulación política financiera y monetaria, a fin de mantener actualizada la base legal y mitigar la materialización de los riesgos de lavado de activos.	La ley de prevención, detección y erradicación de lavado de activos y del financiamiento de delitos**,** resolución 011-2014-F, código orgánico monetario financiero, código integral penal, LOEPS (ley orgánica de economía popular y solidaria)
2	Elaborar el plan de trabajo de PLA / FL de acuerdo a los parámetros establecidos por la SEPS y en función a la estrategia interna, a fin de evitar sanciones económicas y legales para la Cooperativa.	Políticas de prevención de lavado de activos en COAC´S
3	Monitorear la transaccionalidad de las contrapartes de acuerdo con la metodología de prevención dispuesta por la entidad, a fin de prever cualquier tipo de relación inusual entre el socio y la Cooperativa.	Manejo de software de PLA
4	Reportar las operaciones nacionales e Internacionales cuyo valor sea igual o superior a los USD 10000 o su equivalente en otras monedas (RESU), para cumplir con las disposiciones de organismos de control y evitar sanciones económicas	Elaboración de estructuras
5	Reportar las operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas (ROII) cuando se genere una señal de alerta de acuerdo con la metodología de PLA/FT interna, a fin de mitigar el riesgo de ingreso de capital de origen ilícito.	Políticas de prevención de lavado de activos en COAC´S

5. INSTRUCCIÓN FORMAL SOLICITADA	SI	NO	ÁREA DE CONOCIMIENTO ESPECÍFICA (ADM, FIN, ECO, ETC)	NÚMERO DE AÑOS CURSADOS
BACHILLER				
TECNÓLOGO				
TERCER NIVEL	X		Administración de empresas, economía, finanzas y afines	5 años
OTRO (ESPECIFIQUE): Certificación otorgada por la UAFE			Políticas de P.L.A	3 meses

6. AÑOS DE EXPERIENCIA REQUERIDOS	3 años

7. COMPETENCIAS					
COMPETENCIAS REQUERIDAS	**DEFINICIÓN**	**A**	**B**	**C**	**D**
Pensamiento analítico	Capacidad para entender situaciones con diversos grados de complejidad, identificar todas sus partes y organizarlas de manera sistemática y ordenada, a fin de establecer medidas prioritarias para actuar.	X			
Pensamiento conceptual	Capacidad para identificar información clave, problemas o vínculos entre situaciones que aparentan no estar conectadas o relacionadas entre sí. Implica entender situaciones complejas, descomponiéndolas en sus partes clave, con el objeto de establecer prioridades y alcanzar la mejor solución.	X			
Credibilidad técnica	Capacidad para superar los estándares establecidos y alcanzar los objetivos planteados de manera precisa, a través del análisis y comprensión de problemas complejos, con la finalidad de generar soluciones prácticas. Es la habilidad natural para generar confianza en los demás por su rol como profesional, su experiencia, sus conocimientos y constituirse en un referente a quien consultar.	X			

8. REQUISITOS DE SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN		
DESTREZAS Y CONOCIMIENTOS	REQUERIMIENTOS DE SELECCIÓN	REQUERIMIENTOS DE CAPACITACIÓN
LISTA DE CONOCIMIENTOS:		
1. La ley de prevención, detección y erradicación de lavado de activos y del financiamiento de delitos**,** resolución 011-2014-F, código orgánico monetario financiero, código integral penal, LOEPS (ley orgánica de economía popular y solidaria)	X	
2. Políticas de prevención de lavado de activos en COAC´S	X	
3. Manejo de software de PLA		X
4. Elaboración de estructuras		X
LISTA DE INSTRUCCIÓN FORMAL		
Administración de empresas, economía, finanzas y afines	X	
LISTA DE CONTENIDO DE EXPERIENCIA		
Prevención de lavado de activos	X	
LISTA DE COMPETENCIAS		
Pensamiento analítico	X	
Pensamiento conceptual	X	
Credibilidad técnica	X	

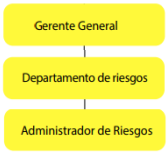
Desde ahora eres parte de una institución financiera que quiere verte crecer y estará gustosa de brindarte el apoyo necesario para que lleguemos a la meta juntos.

La familia OYS te da la bienvenida

Historia de la Cooperativa

La cooperativa de Ahorro y Crédito Orden y Seguridad fue creada en el año 2009 con la visión de ser una institución financiera sólida, consolidada y reconocida entre la familia policial a nivel nacional por alcanzar el bienestar de nuestros socios, en base a la

FORMATO DESCRIPTIVOS DE CARGO OYS

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		ORGANIGRAMA
DENOMINACIÓN:	Administrador de riesgos	
ÁREA	Riesgos	
NIVEL	Apoyo	
LÍNEA DE REPORTE	Gerencia	
LÍNEA DE SUPERVISIÓN	Jefaturas de área	
REEMPLAZO	Ninguno	

2. MISIÓN DEL CARGO

Administrar los riesgos integrales a los que está expuesta la Cooperativa velando por el cumplimiento de las políticas del CAIR de acuerdo a los lineamientos dictados por el consejo de administración y la Superintendencia

3. ACTIVIDADES DEL PUESTO		F+ (CO x CM)			
	LISTA DE ACTIVIDADES	F	CO	CM	TOTAL
1	**Elaborar las políticas, procesos y estrategias de administración integral de riesgos en la Cooperativa para limitar la exposición a eventos asociados y garantizar su permanencia.**	**1**	**4**	**3**	**13**
2	**Realizar un reporte mensual sobre los riesgos más significativos evidenciados en la Cooperativa por unidades, factores y líneas de negocio, para de esta manera controlar el nivel de riesgo y exposición de la Cooperativa frente a todos los tipos de riesgo (legal, T.I, operativo, mercado).**	**2**	**4**	**3**	**14**
3	**Evaluar los niveles de exposición por tipo de riesgo, con la finalidad de proponer medidas de contención ante los riesgos asociados y en caso de incumplimientos.**	**2**	**4**	**3**	**14**
4	Levantar las actas de las sesiones del comité de administración integral de riesgos, para evidenciar la gestión interna frente a organismos de control (SEPS) y la exposición a los riesgos más relevantes.	2	4	1	6
5	**Elaborar el manual para la gestión del riesgo operativo (políticas, metodologías) de acuerdo con la normativa de la SEPS, con la finalidad de tener un esquema de control que este atado al marco legal.**	**1**	**4**	**3**	**13**
6	Apoyar a las demás unidades de trabajo en la aplicación de la metodología de gestión del riesgo operativo, con la finalidad de disminuir el riesgo asociado desde el puesto de cada uno de los colaboradores. generar y control en todas las áreas vinculadas a la entidad.	2	4	2	10
7	Evaluar el riesgo de mercado previo al lanzamiento de nuevos productos o servicios institucionales que puedan representar un cambio en los ambientes de control (informativo y operativo), con la finalidad de mitigar el impacto del riesgo asociado.	1	4	2	9
8	**Verificar los procedimientos de orden jurídico para determinar su exposición de riesgo legal y alertar al comité de administración integral de riesgos.**	**3**	**4**	**2**	**11**
9	Capacitar a las áreas de la cooperativa acerca de la administración integral de riesgos, a fin de cumplir las medidas de control dispuestas por la SEPS (Norma SEPS-GIR-IGJ-2018-0279) y crear una cultura de prevención.	1	4	2	9

F: Frecuencia CO: Complejidad CM: Consecuencia por Omisión

	ACTIVIDADES ESENCIALES	F	CO	CM	TOTAL
1	Realizar un reporte mensual sobre los riesgos más significativos evidenciados en la Cooperativa por unidades, factores y líneas de negocio, para de esta manera controlar el nivel de riesgo y exposición de la Cooperativa frente a todos los tipos de riesgo (legal, T.I, operativo, mercado).	2	4	3	14
2	Evaluar los niveles de exposición por tipo de riesgo, con la finalidad de proponer medidas de contención ante los riesgos asociados y en caso de incumplimientos.	2	4	3	14
3	Elaborar las políticas, procesos y estrategias de administración integral de riesgos en la Cooperativa para limitar la exposición a eventos asociados y garantizar su permanencia.	1	4	3	13
4	Elaborar el manual para la gestión del riesgo operativo (políticas, metodologías) de acuerdo con la normativa de la SEPS, con la finalidad de tener un esquema de control que este atado al marco legal.	1	4	3	13
5	Verificar los procedimientos de orden jurídico para determinar su exposición de riesgo legal y alertar al comité de administración integral de riesgos.	3	4	2	11

4. CONOCIMIENTOS REQUERIDOS

	ACTIVIDADES ESENCIALES	CONOCIMIENTOS REQUERIDOS PARA EL CARGO
1	Realizar un reporte mensual sobre los riesgos más significativos evidenciados en la Cooperativa por unidades, factores y líneas de negocio, para de esta manera controlar el nivel de riesgo y exposición de la Cooperativa frente a todos los tipos de riesgo (legal, T.I, operativo, mercado).	Análisis de riesgos integrales a nivel financiero
2	Evaluar los niveles de exposición por tipo de riesgo, con la finalidad de proponer medidas de contención ante los riesgos asociados y en caso de incumplimientos.	Evaluación de niveles de exposición a riesgos, indicadores de control y mitigación de riesgos.
3	Elaborar las políticas, procesos y estrategias de administración integral de riesgos en la Cooperativa para limitar la exposición a eventos asociados y garantizar su permanencia.	Normativa de riesgos integrales y riesgo operativo de la SEPS (Norma SEPS-GIR-IGJ-2018-0279)
4	Elaborar el manual para la gestión del riesgo operativo (políticas, metodologías) de acuerdo con la normativa de la SEPS, con la finalidad de tener un esquema de control que este atado al marco legal.	Normativa de riesgos integrales y riesgo operativo de la SEPS (Norma SEPS-GIR-IGJ-2018-0279)
5	Verificar los procedimientos de orden jurídico para determinar su exposición de riesgo legal y alertar al comité de administración integral de riesgos.	Análisis de riesgos integrales a nivel financiero

5. INSTRUCCIÓN FORMAL SOLICITADA	SI	NO	ÁREA DE CONOCIMIENTO ESPECÍFICA (ADM, FIN, ECO, ETC)	NÚMERO DE AÑOS CURSADOS
BACHILLER				
TECNÓLOGO				
TERCER NIVEL	X		Administración de empresas, economía, finanzas y afines	5 años
OTRO (ESPECIFIQUE):				

6. AÑOS DE EXPERIENCIA REQUERIDOS	3 años

7. COMPETENCIAS

COMPETENCIAS REQUERIDAS	DEFINICIÓN	A	B	C	D
Manejo de crisis	Capacidad para hallar soluciones estratégicas en situaciones adversas, complejas o de conflicto. Implica tener la habilidad de identificar situaciones de presión y hallar soluciones a problemas complejos que representen un riesgo al marco organizacional.	X			

honestidad, transparencia, confianza y trabajo en equipo, cumpliendo con los principios cooperativos.

Temple	Capacidad para afrontar serenamente las dificultades, imprevistos y riesgos inesperados en las actividades dispuestas a su cargo y consigo mismo. Implica la habilidad de resolver problemas enérgicamente y explicarlos a los demás con la finalidad de resistir adversidades hasta establecer nuevamente la calma.		X		
Flexibilidad y adaptación	Capacidad para actuar con eficacia frente a situaciones diversas, que requiere entender los distintos puntos de vista de una persona o de un grupo de personas, a fin de modificar su propio enfoque o conducta en medida que la situación lo requiera para promover dichos cambios en su ámbito de acción.		X		

8. REQUISITOS DE SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN		
DESTREZAS Y CONOCIMIENTOS	REQUERIMIENTOS DE SELECCIÓN	REQUERIMIENTOS DE CAPACITACIÓN
LISTA DE CONOCIMIENTOS:		
1. Análisis de riesgos integrales a nivel financiero	X	
2. Evaluación de niveles de exposición a riesgos, indicadores de control y mitigación de riesgos.	X	
3. Normativa de riesgos integrales y riesgo operativo de la SEPS (Norma SEPS-GIR-IGJ-2018-0279)	X	
LISTA DE INSTRUCCIÓN FORMAL		
Administración de empresas, economía, finanzas y afines	X	
LISTA DE CONTENIDO DE EXPERIENCIA		
Administración de riesgos integrales en Cooperativas o banca	X	
LISTA DE COMPETENCIAS		
Manejo de crisis	X	
Temple	X	
Flexibilidad y adaptación	X	

Hoy en día el sueño ya es una realidad, nos hemos convertido en una entidad firme siendo un ejemplo de buenas prácticas de gestión, excelentes en la ejecución de procesos y con un talento humano envidiable y comprometido con su rol institucional.

Aún quedan metas por alcanzar, seguimos creciendo, y por ello que seguiremos trabajando en virtud del desarrollo económico de la sociedad, como una entidad responsable que predica la educación financiera como una de las aristas de mayor importancia para la estabilidad individual y familiar.

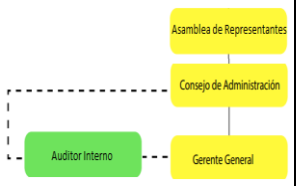
Nuestra Cooperativa de Ahorro y Crédito se encuentra ubicada en la ciudad de Quito D.M, entre las calles Italia 222 y Vancouver.

FORMATO DESCRIPTIVOS DE CARGO OYS

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

DENOMINACIÓN:	Auditor Interno
ÁREA	Administrativa
NIVEL	Gobernante
LÍNEA DE REPORTE	Consejo de administración
LÍNEA DE SUPERVISIÓN	Gerente
REEMPLAZO	Ninguno

ORGANIGRAMA



2. MISIÓN DEL CARGO

Supervisar, implementar y asesorar en los mecanismos de control interno de las actividades organizacionales, a fin de precautelar la utilización de los recursos de la Cooperativa y asegurando el cumplimiento de los requisitos dictados por los Organismos de Control.

3. ACTIVIDADES DEL PUESTO

	LISTA DE ACTIVIDADES	F+ (CO x CM) F	CO	CM	TOTAL
1	**Diseñar los sistemas de control interno en la Cooperativa, para garantizar la seguridad contable y la ejecución correcta de los procesos administrativos, contables y financieros.**	**1**	**5**	**4**	**21**
2	**Comprobar que las operaciones administrativas, contables y financieras cumplan las disposiciones legales y normativas, a fin de precautelar la estabilidad y permanencia de la Cooperativa ante incumplimiento con organismos de control.**	**3**	**5**	**3**	**18**
3	**Comprobar la correcta ejecución de los procesos administrativos, contables, financieros y operativos de la cooperativa, para controlar su funcionamiento, continuidad y coherencia entre operaciones.**	**3**	**5**	**3**	**18**
4	**Aplicar pruebas de auditoria en estados financieros, respaldos y registros contables, con la finalidad de reunir evidencia suficiente para determinar si existen o no factores de riesgo**	**4**	**5**	**4**	**24**
5	Suscribir los estados financieros de la Cooperativa en conjunto al representante legal y el contador/a, con la finalidad de remitir los reportes de control solicitados por la SEPS.	2	5	2	12
6	Brindar seguimiento a las obligaciones, responsabilidades y funciones de los cargos gobernantes de la Cooperativa, a fin de cumplir con las resoluciones definidas por la Asamblea General de representantes y el Consejo de Vigilancia.	3	4	3	15
7	**Diseñar el plan de auditoria para cada ejercicio económico de la Cooperativa, a fin de contar con estrategias para la toma de decisiones y cubrir los plazos determinados por la SEPS.**	**1**	**5**	**4**	**21**
8	Elaborar informes de auditoría para el Consejo de Vigilancia, a fin de dar a conocer el estado y gestión de los ejercicios económicos de la Cooperativa.	2	3	2	8
9	Comprobar las operaciones de las partes vinculadas de la Cooperativa, con la finalidad de verificar que las políticas y procedimientos de cumplimiento se cumplan en toda la institución.	2	4	2	10
10	Verificar la existencia de políticas, procedimientos y metodologías para la administración de riesgos en la Cooperativa, a fin de comprobar su aplicación formal, difusión y crear una cultura de control.	1	5	3	16

F: Frecuencia CO: Complejidad CM: Consecuencia por Omisión

	ACTIVIDADES ESENCIALES	F	CO	CM	TOTAL
1	Aplicar pruebas de auditoria en estados financieros, respaldos y registros contables, con la finalidad de reunir evidencia suficiente para determinar si existen o no factores de riesgo	4	5	4	24
2	Diseñar los sistemas de control interno en la Cooperativa, para garantizar la seguridad contable y la ejecución correcta de los procesos administrativos, contables y financieros.	1	5	4	21
3	Diseñar el plan de auditoria para cada ejercicio económico de la Cooperativa, a fin de contar con estrategias para la toma de decisiones y cubrir los plazos determinados por la SEPS.	1	5	4	21
4	Comprobar que las operaciones administrativas, contables y financieras cumplan las disposiciones legales y normativas, a fin de precautelar la estabilidad y permanencia de la Cooperativa ante incumplimiento con organismos de control.	3	5	3	18
5	Comprobar la correcta ejecución de los procesos administrativos, contables, financieros y operativos de la cooperativa, para controlar su funcionamiento, continuidad y coherencia entre operaciones.	3	5	3	18

4. CONOCIMIENTOS REQUERIDOS

	ACTIVIDADES ESENCIALES	CONOCIMIENTOS REQUERIDOS PARA EL CARGO
1	Aplicar pruebas de auditoria en estados financieros, respaldos y registros contables, con la finalidad de reunir evidencia suficiente para determinar si existen o no factores de riesgo	Análisis de registros contables, pruebas de auditoria, validación de cuentas de balances
2	Diseñar los sistemas de control interno en la Cooperativa, para garantizar la seguridad contable y la ejecución correcta de los procesos administrativos, contables y financieros.	COSO III, sistemas de control interno y auditoria
3	Diseñar el plan de auditoria para cada ejercicio económico de la Cooperativa, a fin de contar con estrategias para la toma de decisiones y cubrir los plazos determinados por la SEPS.	Auditoria de gestión, planificación estratégica
4	Comprobar que las operaciones administrativas, contables y financieras cumplan las disposiciones legales y normativas, a fin de precautelar la estabilidad y permanencia de la Cooperativa ante incumplimiento con organismos de control.	Norma de riesgo operativo SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279, Código de trabajo, ley de tributación, LOEPS
5	Comprobar la correcta ejecución de los procesos administrativos, contables, financieros y operativos de la cooperativa, para controlar su funcionamiento, continuidad y coherencia entre operaciones.	COSO III, sistemas de control interno y auditoria

5. INSTRUCCIÓN FORMAL SOLICITADA	SI	NO	ÁREA DE CONOCIMIENTO ESPECÍFICA (ADM, FIN, ECO, ETC)	NÚMERO DE AÑOS CURSADOS
BACHILLER				
TECNÓLOGO				
TERCER NIVEL	x		Contabilidad y Auditoría, Ing. Financiera	5 años
OTRO (ESPECIFIQUE): Calificación por la SEPS			Auditoría interna	1 año

6. AÑOS DE EXPERIENCIA REQUERIDOS	5 años

7. COMPETENCIAS

COMPETENCIAS REQUERIDAS	DEFINICIÓN	A	B	C	D
Pensamiento estratégico	Comprender los cambios del entorno y establecer su impacto a corto, mediano y largo plazo en la organización para optimizar las fortalezas internas.	X			
Pensamiento conceptual	Capacidad para identificar información clave, problemas o vínculos entre situaciones que aparentan no estar conectadas o relacionadas entre sí. Implica entender situaciones	X			

	complejas, descomponiéndolas en sus partes clave, con el objeto de establecer prioridades y alcanzar la mejor solución.				
Credibilidad técnica	Capacidad para superar los estándares establecidos y alcanzar los objetivos planteados de manera precisa, a través del análisis y comprensión de problemas complejos, con la finalidad de generar soluciones prácticas. Es la habilidad natural para generar confianza en los demás por su rol como profesional, su experiencia, sus conocimientos y constituirse en un referente a quien consultar.	X			

8. REQUISITOS DE SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN		
DESTREZAS Y CONOCIMIENTOS	REQUERIMIENTOS DE SELECCIÓN	REQUERIMIENTOS DE CAPACITACIÓN
LISTA DE CONOCIMIENTOS:		
1. Análisis de registros contables, pruebas de auditoria, validación de cuentas de balances	X	
2. COSO III, sistemas de control interno y auditoria	X	
3. Auditoria de gestión, planificación estratégica	X	
4. Norma de riesgo operativo SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279, Código de trabajo, ley de tributación, LOEPS	X	
LISTA DE INSTRUCCIÓN FORMAL		
Contabilidad y Auditoría, Ing. Financiera.	X	
LISTA DE CONTENIDO DE EXPERIENCIA		
Auditoría interna en instituciones de la economía popular y solidaria.	X	
LISTA DE COMPETENCIAS		
Pensamiento estratégico	X	
Pensamiento conceptual	X	
Credibilidad técnica	X	

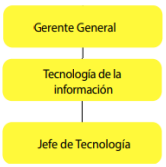
Misión

Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la familia policial, y su entorno que contribuye a mejorar la calidad de vida con productos y servicios innovadores basados en inteligencia financiera.

Visión

Al 2022, ser una Cooperativa reconocida por su innovación, comprometida con la transformación tecnológica de sus productos y servicios, mejorando constantemente la atención a nuestros socios, para fortalecer su confianza.

FORMATO DESCRIPTIVOS DE CARGO OYS

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		ORGANIGRAMA
DENOMINACIÓN:	Jefe de tecnología	
ÁREA	TI	
NIVEL	Apoyo	
LÍNEA DE REPORTE	Gerencia	
LÍNEA DE SUPERVISIÓN	Asistente de TI	
REEMPLAZO	Asistente de TI	

2. MISIÓN DEL CARGO

Brindar soporte y asesoría a la Cooperativa en los procesos relacionados con la gestión de tecnología y seguridad de la información

3. ACTIVIDADES DEL PUESTO

	LISTA DE ACTIVIDADES	F+ (CO x CM)			
		F	CO	CM	TOTAL
1	**Implementar procedimientos, políticas y lineamientos en el área de tecnología de información, a fin de contar con una administración integral de riesgos tecnológicos y cumplir las disposiciones de ley de acuerdo con el segmento.**	**1**	**5**	**3**	**16**
2	**Receptar los requerimientos de soporte de eventos técnicos del personal interno de la Cooperativa, a fin de corregir los problemas presentados con los equipos, componentes sistémicos o el software interno.**	**4**	**4**	**3**	**16**
3	**Realizar el estudio de factibilidad técnica de la Cooperativa, a fin de Identificar las necesidades de automatización, adquisición y actualización de nuevos sistemas y desarrollos tecnológicos.**	**1**	**5**	**3**	**16**
4	**Velar por que la plataforma tecnológica de la Cooperativa (Orión) reciba actualizaciones que cubran las necesidades de negocio de la Cooperativa para garantizar su disponibilidad, funcionalidad y seguridad.**	**2**	**4**	**3**	**14**
5	Levantar el inventario de los equipos tecnológicos de software y hardware de la plataforma de la Cooperativa (BMS) para mantener los equipos actualizado y contar con registro de los diferentes tipos de software.	1	3	2	7
6	Desarrollar el plan anual de mantenimiento preventivo y correctivo para cada tipo de software y hardware vigente en la Cooperativa, a fin de mantener actualizados todos los recursos de T.I existentes.	1	4	3	13
7	Velar que los equipos y dispositivos de la infraestructura tecnológica de la Cooperativa se mantengan de acuerdo con los intervalos y especificaciones de servicio recomendados por el proveedor y declarados en los contratos de soporte, a fin de contar proveedores autorizados y legalmente establecidos.	2	3	3	11
8	Limitar la instalación de software no oficial en los equipos de la Cooperativa, para evitar los riesgos asociados al robo de información, virus y multas legales por software no autorizado en los equipos internos.	2	3	2	8
9	Asignar claves de acceso a los servidores y sistema de la Cooperativa, para controlar el acceso a los recursos informáticos y a la a información confidencial.	3	5	2	13
10	**Verificar que todos los servidores que soportan los aplicativos y servicios tecnológicos se encuentren funcionando correctamente, a fin de garantizar la continuidad, permanencia y funcionalidad de los servicios financieros de la Cooperativa.**	**2**	**5**	**3**	**17**

F: Frecuencia CO: Complejidad CM: Consecuencia por Omisión

	ACTIVIDADES ESENCIALES	F	CO	CM	TOTAL
1	Verificar que todos los servidores que soportan los aplicativos y servicios tecnológicos se encuentren funcionando correctamente, a fin de garantizar la continuidad, permanencia y funcionalidad de los servicios financieros de la Cooperativa.	2	5	3	17
2	Implementar procedimientos, políticas y lineamientos en el área de tecnología de información, a fin de contar con una administración integral de riesgos tecnológicos y cumplir las disposiciones de ley de acuerdo con el segmento.	1	5	3	16
3	Receptar los requerimientos de soporte de eventos técnicos del personal interno de la Cooperativa, a fin de corregir los problemas presentados con los equipos, componentes sistémicos o el software interno.	4	4	3	16
4	Realizar el estudio de factibilidad técnica de la Cooperativa, a fin de Identificar las necesidades de automatización, adquisición y actualización de nuevos sistemas y desarrollos tecnológicos.	1	5	3	16
5	Velar por que la plataforma tecnológica de la Cooperativa (Orión) reciba actualizaciones que cubran las necesidades de negocio de la Cooperativa para garantizar su disponibilidad, funcionalidad y seguridad.	2	4	3	14

F: Frecuencia CO: Complejidad CM: Consecuencia por Omisión

4. CONOCIMIENTOS REQUERIDOS

	ACTIVIDADES ESENCIALES	CONOCIMIENTOS REQUERIDOS PARA EL CARGO
1	Verificar que todos los servidores que soportan los aplicativos y servicios tecnológicos se encuentren funcionando correctamente, a fin de garantizar la continuidad, permanencia y funcionalidad de los servicios financieros de la Cooperativa.	Administración de base de datos, redes, core financiero – ORION, correo electrónico, web y hardware
2	Implementar procedimientos, políticas y lineamientos en el área de tecnología de información, a fin de contar con una administración integral de riesgos tecnológicos y cumplir las disposiciones de ley de acuerdo con el segmento.	Norma de riesgo operativo SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279 y gestión de tecnología y seguridad de información.
3	Receptar los requerimientos de soporte de eventos técnicos del personal interno de la Cooperativa, a fin de corregir los problemas presentados con los equipos, componentes sistémicos o el software interno.	Mantenimiento de equipos, manejo y administración de software
4	Realizar el estudio de factibilidad técnica de la Cooperativa, a fin de Identificar las necesidades de automatización, adquisición y actualización de nuevos sistemas y desarrollos tecnológicos.	Nuevas tendencias en sistemas tecnológicos dentro del sistema financiero, productos y servicios automatizados.
5	Velar por que la plataforma tecnológica de la Cooperativa (Orión) reciba actualizaciones que cubran las necesidades de negocio de la Cooperativa para garantizar su disponibilidad, funcionalidad y seguridad.	Requerimientos de organismos de control, líneas de negocio y nuevos productos de la Cooperativa.

5. INSTRUCCIÓN FORMAL SOLICITADA	SI	NO	ÁREA DE CONOCIMIENTO ESPECÍFICA (ADM, FIN, ECO, ETC)	NÚMERO DE AÑOS CURSADOS
BACHILLER				
TECNÓLOGO				
TERCER NIVEL	X		Ing. en sistemas	5 años
OTRO (ESPECIFIQUE):				

6. AÑOS DE EXPERIENCIA REQUERIDOS	3 años

7. COMPETENCIAS

COMPETENCIAS REQUERIDAS	DEFINICIÓN	A	B	C	D
Conocimientos técnicos	Capacidad de poseer, mantener actualizados y demostrar en el ejercicio de sus funciones, los conocimientos específicos necesarios para la consecución de objetivos y tareas. Implica mantener un interés constante por nuevos aprendizajes y compartir los conocimientos y experiencias propias con los demás	X			
Manejo de crisis	Capacidad para hallar soluciones estratégicas en situaciones adversas, complejas o de conflicto. Implica tener la habilidad de identificar situaciones de presión y hallar soluciones a problemas complejos que representen un riesgo al marco organizacional.	X			
Calidad y mejora continua	Capacidad de optimizar, perfeccionar y adecuar los recursos disponibles en la organización sean personas, materiales o equipos, con la finalidad para proveer soluciones diferentes a las tareas asignadas, las funciones del personal a su cargo y a los procesos de la empresa. Implica optimizar los recursos disponibles a través de ideas originales o distintas.	X			

8. REQUISITOS DE SELECCIÖN Y CAPACITACIÓN		
DESTREZAS Y CONOCIMIENTOS	REQUERIMIENTOS DE SELECCIÓN	REQUERIMIENTOS DE CAPACITACIÓN
LISTA DE CONOCIMIENTOS:		
1. Administración de base de datos, redes, core financiero – ORION, correo electrónico, web y hardware	X	
2. Norma de riesgo operativo SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279 y gestión de tecnología y seguridad de información.		X
3. Mantenimiento de equipos, manejo y administración de software	X	
4. Nuevas tendencias en sistemas tecnológicos dentro del sistema financiero, productos y servicios automatizados.		X
5. Requerimientos de organismos de control, líneas de negocio y nuevos productos de la Cooperativa.		X
LISTA DE INSTRUCCIÓN FORMAL		
Ingeniería en sistemas	X	
LISTA DE CONTENIDO DE EXPERIENCIA		
Administración de tecnología de información en instituciones Cooperativas o instituciones financieras	X	
LISTA DE COMPETENCIAS		
Conocimientos técnicos	X	
Manejo de crisis	X	
Calidad y mejora continua	X	

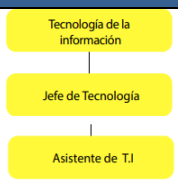
Filosofía Interna

"Una empresa sin filosofía, ni cultura, es como un barco con remos, pero sin marineros que la lleven a su destino."

Nuestra institución predica la **educación financiera, la innovación** y la ayuda mutua basada en los **principios y valores cooperativistas.**

1. **Sin educación financiera no hay nada:** La educación financiera es la fuente de progreso de todo ser humano. Manejar nuestras finanzas de manera adecuada nos dignifica como personas, nos hace responsables y permite que cerremos la brecha que existe entre el sobreendeudamiento y nuestras metas personales. La educación

FORMATO DESCRIPTIVOS DE CARGO OYS

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		ORGANIGRAMA
DENOMINACIÓN:	Asistente de tecnología	
ÁREA	TI	
NIVEL	Apoyo	
LÍNEA DE REPORTE	Gerencia	
LÍNEA DE SUPERVISIÓN	Jefatura de TI	
REEMPLAZO	Asistente de TI	

2. MISIÓN DEL CARGO

Elaborar los reportes y estructuras de los servicios financieros de la Cooperativa

3. ACTIVIDADES DEL PUESTO		F+ (CO x CM)			
	LISTA DE ACTIVIDADES	F	CO	CM	TOTAL
1	**Elaborar y brindar soporte en las estructuras de reporte, para ser enviadas a la SEPS a fin de cumplir disposiciones legales de organismos de control y evitar sanciones**	**2**	**5**	**4**	**22**
2	**Elaborar y brindar soporte en las estructuras de reporte, para ser enviadas al BCE a fin de cumplir disposiciones legales de organismos de control y evitar sanciones**	**4**	**5**	**3**	**19**
3	**Elaborar y brindar soporte en las estructuras de reporte, para ser enviadas al UAFE a fin de cumplir disposiciones legales de organismos de control y evitar sanciones**	**2**	**5**	**4**	**22**
4	Elaborar el reporte de Equifax de los garantes de los créditos otorgados, a fin de ingresar a la central de riesgos y validar el nivel de endeudamiento del socio.	2	2	2	6
5	Elaborar el reporte de asistencia médica, desgravamen y vida para el bróker de seguros, a fin de generar un ingreso adicional a la institución a través de servicios externos.	2	3	3	11
6	**Efectuar el listado de cobros de ahorros y cuotas de créditos de fin de mes para él envió al cash management de Produbanco y procesar su acreditación en las cuentas de la Cooperativa.**	**2**	**5**	**4**	**22**
7	**Brindar soporte técnico al personal interno de la Cooperativa en temas relacionados con T.I, para garantizar la continuidad de las operaciones.**	**5**	**3**	**3**	**14**
8	Efectuar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de la Cooperativa, a fin de mantener el adecuado funcionamiento de la infraestructura tecnológica.	1	2	3	7
9	Efectuar cotizaciones para la compra de equipos, software u otros elementos tecnológicos que requiera la Cooperativa,	2	2	1	4
10	Coordinar y monitorear a los diferentes proveedores de tecnología (hardware y software) para verificar el cumplimiento de los niveles de servicios y acuerdos contractuales.	4	3	3	12

F: Frecuencia CO: Complejidad CM: Consecuencia por Omisión

	ACTIVIDADES ESENCIALES	F	CO	CM	TOTAL
1	Elaborar y brindar soporte en las estructuras de reporte, para ser enviadas a la SEPS a fin de cumplir disposiciones legales de organismos de control y evitar sanciones	2	5	4	22
2	Elaborar y brindar soporte en las estructuras de reporte, para ser enviadas al UAFE a fin de cumplir disposiciones legales de organismos de control y evitar sanciones	2	5	4	22
3	Efectuar el listado de cobros de ahorros y cuotas de créditos de fin de mes para el envío al cash management de Produbanco y procesar su acreditación en las cuentas de la Cooperativa.	2	5	4	22
4	Elaborar y brindar soporte en las estructuras de reporte, para ser enviadas al BCE a fin de cumplir disposiciones legales de organismos de control y evitar sanciones	4	5	3	19
5	Brindar soporte técnico al personal interno de la Cooperativa en temas relacionados con T.I, para garantizar la continuidad de las operaciones.	5	3	3	14

4. CONOCIMIENTOS REQUERIDOS

	ACTIVIDADES ESENCIALES	CONOCIMIENTOS REQUERIDOS PARA EL CARGO
1	Elaborar y brindar soporte en las estructuras de reporte, para ser enviadas a la SEPS a fin de cumplir disposiciones legales de organismos de control y evitar sanciones	Manuales técnicos y tecnológicos de las estructuras de la SEPS, BCE, UAFE
2	Elaborar y brindar soporte en las estructuras de reporte, para ser enviadas al UAFE a fin de cumplir disposiciones legales de organismos de control y evitar sanciones	Manuales técnicos y tecnológicos de las estructuras de la SEPS, BCE, UAFE
3	Efectuar el listado de cobros de ahorros y cuotas de créditos de fin de mes para él envió al cash management de Produbanco y procesar su acreditación en las cuentas de la Cooperativa.	Conocimiento de software de core financiero
4	Elaborar y brindar soporte en las estructuras de reporte, para ser enviadas al BCE a fin de cumplir disposiciones legales de organismos de control y evitar sanciones	Manuales técnicos y tecnológicos de las estructuras de la SEPS, BCE, UAFE
5	Brindar soporte técnico al personal interno de la Cooperativa en temas relacionados con T.I, para garantizar la continuidad de las operaciones.	Mantenimiento de equipos, manejo y administración de software

5. INSTRUCCIÓN FORMAL SOLICITADA	SI	NO	ÁREA DE CONOCIMIENTO ESPECÍFICA (ADM, FIN, ECO, ETC)	NÚMERO DE AÑOS CURSADOS
BACHILLER				
TECNÓLOGO				
TERCER NIVEL	X		Ing. en sistemas	5 años
OTRO (ESPECIFIQUE):				

6. AÑOS DE EXPERIENCIA REQUERIDOS	3 años

7. COMPETENCIAS

COMPETENCIAS REQUERIDAS	DEFINICIÓN	A	B	C	D
Conocimientos técnicos	Capacidad de poseer, mantener actualizados y demostrar en el ejercicio de sus funciones, los conocimientos específicos necesarios para la consecución de objetivos y tareas. Implica mantener un interés constante por nuevos aprendizajes y compartir los conocimientos y experiencias propias con los demás		X		

financiera es la base no solo para una economía estable, sino también para la familia y el desarrollo social.

Innovación y creatividad	Capacidad para generar valor a la empresa, a través de soluciones distintas y novedosas, enfocadas a resolver problemas y situaciones que se presentan en la organización, las áreas, el cargo propio o con los clientes.			X	
Calidad y mejora continua	Capacidad de optimizar, perfeccionar y adecuar los recursos disponibles en la organización sean personas, materiales o equipos, con la finalidad para proveer soluciones diferentes a las tareas asignadas, las funciones del personal a su cargo y a los procesos de la empresa. Implica optimizar los recursos disponibles a través de ideas originales o distintas.			X	

8. REQUISITOS DE SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN		
DESTREZAS Y CONOCIMIENTOS	REQUERIMIENTOS DE SELECCIÓN	REQUERIMIENTOS DE CAPACITACIÓN
LISTA DE CONOCIMIENTOS:		
1. Manuales técnicos y tecnológicos de las estructuras de la SEPS, BCE, UAFE conocimiento de software de core financiero		X
2. Conocimiento de software de core financiero		X
3. Mantenimiento de equipos, manejo y administración de software	X	
LISTA DE INSTRUCCIÓN FORMAL		
Ingeniería en sistemas	X	
LISTA DE CONTENIDO DE EXPERIENCIA		
Administración de tecnología de información en instituciones Cooperativas o instituciones financieras	X	
LISTA DE COMPETENCIAS		
Conocimientos técnicos	X	
Innovación y creatividad	X	
Calidad y mejora continua	X	

2. **La innovación a nivel Cooperativo:** No queremos detenernos, la tecnología avanza más rápido que las generaciones y por ello estamos en innovación constante a nivel de recursos y de personal. Tus aportes y conocimientos serán un aire fresco para el cumplimiento de nuestra estrategia.

3. **Los principios Cooperativistas:** Las Cooperativas de Ahorro y Crédito basan sus acciones y esfuerzos en principios que van desde los fundadores, hasta desembocar en todos sus miembros. Estos principios comprenden la ayuda mutua, igualdad, equidad, la democracia y la solidaridad. A su vez, con esta filosofía se buscar contar con personas que prediquen y practiquen los valores éticos de honestidad, responsabilidad social, preocupación por los demás y transparencia

1. **Primer principio Cooperativo:** *Membresía abierta y voluntaria*

   Las Cooperativas disponen a utilizar sus servicios de manera abierta sin distinción de género, raza, postura política, religiosa o clase social.

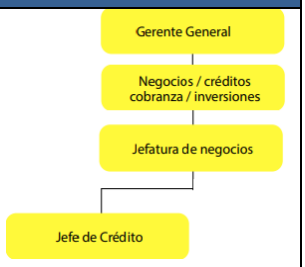
2. **Segundo Principio Cooperativo:** *Control democrático de los miembros*

FORMATO DESCRIPTIVOS DE CARGO OYS

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

DENOMINACIÓN:	Jefe de crédito
ÁREA	Crédito y cobranza
NIVEL	Productivo
LÍNEA DE REPORTE	Gerencia / Negocios
LÍNEA DE SUPERVISIÓN	Personal de Crédito y cobranza
REEMPLAZO	Asistente de crédito

ORGANIGRAMA



2. MISIÓN DEL CARGO

Administrar la cartera de crédito con base a las normas, políticas y procedimientos establecidos, buscando rentabilidad, calidad financiera, calidad de servicio y manteniendo una cartera sana

3. ACTIVIDADES DEL PUESTO

	LISTA DE ACTIVIDADES	F+ (CO x CM) F	CO	CM	TOTAL
1	**Proponer nuevas estrategias de colocación de acuerdo a la información crediticia, a fin de cumplir con los indicadores financieros dispuestos para el área.**	**2**	**4**	**3**	**14**
2	**Realizar reuniones de evaluación de cobranza, a fin de mantener el indicador de morosidad dentro de los límites definidos por la Cooperativa y supervisar la recuperación de la cartera en mora.**	**4**	**4**	**3**	**16**
3	**Diseñar las políticas y procesos de otorgamiento, seguimiento, cobro y desembolso de crédito normal, vencido y microcrédito, con la finalidad de disminuir el riesgo de mora en la entrega de créditos a los socios.**	**1**	**5**	**4**	**21**
5	**Calificar y aprobar créditos con montos superiores a los $5000 dólares, con la finalidad de controlar el otorgamiento de los créditos más críticos a socios especiales.**	**5**	**4**	**3**	**19**
6	**Evaluar los microcréditos otorgados por oficiales externos de la Cooperativa, a fin de controlar su destino y validar que la información proporcionada por el socio sea válida y cumpla con los requisitos internos.**	**4**	**4**	**3**	**16**
7	Diseñar nuevas líneas de productos crediticios a través del análisis comportamental de los créditos otorgados, a fin de proponer mejoras o cambios de los productos financieros.	1	3	3	10
8	Brindar seguimiento a las obligaciones, responsabilidades y funciones de los colaboradores del área de crédito y cobranza, a fin de cumplir con los objetivos internos y la meta de colocación.	4	4	2	12
9	Solicitar el monto de efectivo a bóveda de acuerdo con las políticas de seguridad física, a fin garantizar la continuidad de la otorgación de los créditos a los socios de la Cooperativa.	3	4	2	11
10	Presentar los resultados obtenidos por el área en las reuniones convocadas por el comité de crédito, con la finalidad de mantener la transparencia en los indicadores y resultados.	3	4	2	11

F: Frecuencia CO: Complejidad CM: Consecuencia por Omisión

	ACTIVIDADES ESENCIALES	F	CO	CM	TOTAL
1	Diseñar las políticas y procesos de otorgamiento, seguimiento, cobro y desembolso de crédito normal, vencido y microcrédito, con la finalidad de disminuir el riesgo de mora en la entrega de créditos a los socios.	1	5	4	21
2	Calificar y aprobar créditos con montos superiores a los $5000 dólares, con la finalidad de controlar el otorgamiento de los créditos más críticos a socios especiales.	5	4	3	19
3	Realizar reuniones de evaluación de cobranza, a fin de mantener el indicador de morosidad dentro de los límites definidos por la Cooperativa y supervisar la recuperación de la cartera en mora.	4	4	3	16
4	Evaluar los microcréditos otorgados por oficiales externos de la Cooperativa, a fin de controlar su destino y validar que la información proporcionada por el socio sea válida y cumpla con los requisitos internos.	4	4	3	16
5	Proponer nuevas estrategias de colocación de acuerdo a la información crediticia, a fin de cumplir con los indicadores financieros dispuestos para el área.	2	4	3	14

4. CONOCIMIENTOS REQUERIDOS

	ACTIVIDADES ESENCIALES	CONOCIMIENTOS REQUERIDOS PARA EL CARGO
1	Diseñar las políticas y procesos de otorgamiento, seguimiento, cobro y desembolso de crédito normal, vencido y microcrédito, con la finalidad de disminuir el riesgo de mora en la entrega de créditos a los socios.	Norma de riesgo de crédito 129-2015-F
2	Calificar y aprobar créditos con montos superiores a los $5000 dólares, con la finalidad de controlar el otorgamiento de los créditos más críticos a socios especiales.	Evaluación de perfiles financieros, análisis crediticios, administración de buro de crédito.
3	Realizar reuniones de evaluación de cobranza, a fin de mantener el indicador de morosidad dentro de los límites definidos por la Cooperativa y supervisar la recuperación de la cartera en mora.	Gestión de cobranza preventiva y correctiva, evaluación de indicadores financieros
4	Evaluar los microcréditos otorgados por oficiales externos de la Cooperativa, a fin de controlar su destino y validar que la información proporcionada por el socio sea válida y cumpla con los requisitos internos.	Evaluación de perfiles financieros, análisis crediticios, administración de buro de crédito.
5	Proponer nuevas estrategias de colocación de acuerdo con la información crediticia, a fin de cumplir con los indicadores financieros dispuestos para el área.	Políticas de contingencia de mora, riesgo de liquidez y morosidad, estrategias de colocación.

5. INSTRUCCIÓN FORMAL SOLICITADA	SI	NO	ÁREA DE CONOCIMIENTO ESPECÍFICA (ADM, FIN, ECO, ETC)	NÚMERO DE AÑOS CURSADOS
BACHILLER				
TECNÓLOGO				
TERCER NIVEL	X		Administración de empresas, Lic. en ciencias contables	5 años
OTRO (ESPECIFIQUE):				

6. AÑOS DE EXPERIENCIA REQUERIDOS	3 años

7. COMPETENCIAS

COMPETENCIAS REQUERIDAS	DEFINICIÓN	A	B	C	D
Dirección de equipos de trabajo	Capacidad para distribuir y coordinar las tareas en el equipo de trabajo de manera adecuada, en función a los conocimientos y competencias del individuo o del equipo, determinando plazos de cumplimiento y acciones que permitan alcanzar una meta determinada. Implica		X		

Los miembros que conforman a la Cooperativa son quienes definen activamente sus políticas y toman las decisiones que seguirá para su rumbo futuro. Las

	la capacidad de conducir, desarrollar e integrar exitosamente el equipo de trabajo, alentando a sus participantes al logro de metas comunes con responsabilidad y autonomía.				
Cierre de acuerdos	Capacidad para cerrar pactos, convenios o alianzas y concretar acuerdos formales con los clientes, a través de la generación de vínculos en beneficio mutuo y soluciones que respondan de manera acertada e inmediata a las expectativas y necesidades de las partes implicadas.		X		
Capacidad de planificación y organización	Capacidad para aplicar mecanismos de verificación y seguimiento a las diversas actividades del área, controlar su grado de avance y aplicar medidas correctivas que permitan cumplir un proceso de control adecuado. Implica cumplir con el logro de objetivos determinando prioridades y metas de su área, o proyectos, especificando etapas, plazos de tiempo y recursos requeridos y acciones a considerar para alcanzar sus los objetivos.		X		

8. REQUISITOS DE SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN		
DESTREZAS Y CONOCIMIENTOS	REQUERIMIENTOS DE SELECCIÓN	REQUERIMIENTOS DE CAPACITACIÓN
LISTA DE CONOCIMIENTOS:		
1. Norma de riesgo de crédito 129-2015-F	X	
2. Evaluación de perfiles financieros, análisis crediticios, administración de buro de crédito.	X	
3. Gestión de cobranza preventiva y correctiva, evaluación de indicadores financieros	X	
4. Políticas de contingencia de mora, riesgo de liquidez y morosidad, estrategias de colocación.	X	
LISTA DE INSTRUCCIÓN FORMAL		
Administración de empresas, Lic. en ciencias contables	X	
LISTA DE CONTENIDO DE EXPERIENCIA		
Actividades liderando procesos de colocación y recuperación de créditos	X	
LISTA DE COMPETENCIAS		
Dirección de equipos de trabajo	X	
Cierre de acuerdos	X	
Capacidad de planificación y organización	X	

personas elegidas para representar a la entidad son quienes rinden cuentas frente al resto de miembros.

Todos los miembros tienen el mismo e igual derecho de voto. Los principios de dirección están basados en una estructura democrática

3. **Tercer Principio Cooperativa**: *Los miembros participan a nivel económico*

Todos los miembros realizan aportes de manera igual y equitativa, de esta manera controlan el capital de la entidad de forma democrática. El capital interno acumulado es de todos los socios.

Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa.

4. **Cuarto Principio Cooperativo:** *Autonomía e independencia*

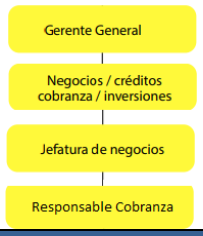
Las Cooperativas son controladas por sus miembros, se consideran autónomas y funcionan bajo el principio de la ayuda mutua. En caso de adquirir capital externo,

FORMATO DESCRIPTIVOS DE CARGO OYS

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

DENOMINACIÓN:	Responsable de cobranza
ÁREA	Operativa
NIVEL	Apoyo
LÍNEA DE REPORTE	Negocios / Jefatura de crédito
LÍNEA DE SUPERVISIÓN	Personal de cobranza
REEMPLAZO	Jefe de crédito

ORGANIGRAMA



2. MISIÓN DEL CARGO

Velar por la recuperación de valores en mora de los créditos impagos, a fin de reducir el indicador de morosidad de la Cooperativa o mantenerlo dentro de un estándar invariable.

3. ACTIVIDADES DEL PUESTO

	LISTA DE ACTIVIDADES	F+ (CO x CM) F	CO	CM	TOTAL
1	**Diseñar políticas, procesos y estrategias de cobranza, con la finalidad de mantener el índice de morosidad controlado y recuperar la cartera vencida.**	1	5	3	16
2	**Dar seguimiento a los nuevos créditos otorgados en la Cooperativa (consumo y microcrédito) a través de la gestión de cobranza individual y del equipo de trabajo, a fin de contar con acciones y estrategias oportunas en caso de impago o imprevistos por parte de los socios.**	**4**	**5**	**2**	**14**
3	Dirigir las reuniones de seguimiento con el equipo de cobranza, con la finalidad de definir nuevas estrategias frente a los pagos y cuotas vencidas.	4	4	2	12
4	Elaborar las actas de las reuniones de seguimiento, con la finalidad de contar con un registro tangible de los acuerdos pactados con el equipo de cobranza, los casos complejos y las estrategias definidas por el área.	3	3	2	9
5	**Realizar llamadas telefónicas de cobranza a los socios que se encuentren en mora, a fin de pactar acuerdos, compromisos o pagos al vencimiento.**	**5**	**5**	**2**	**15**
6	Evaluar la gestión del equipo de cobranza, su nivel de efectividad de cobro y cumplimiento de la cartera asignada, a fin de mantener el indicador de morosidad dentro de los parámetros establecidos por la Cooperativa.	3	4	2	11
7	**Realizar verificaciones a socios y clientes de la Cooperativa previo a la otorgación de un crédito, para contar con un criterio más objetivo al momento del desembolso.**	**4**	**5**	**2**	**14**
8	**Programar visitas de campo a socios que se encuentren en mora, a fin de negociar un acuerdo, abono, facilidades de pago y evidenciar el monto de impago con las notificaciones.**	**4**	**5**	**2**	**14**
9	Asignar la cartera al equipo de cobranza, a fin de contar con un sistema de cobro interno y de acuerdo con la complejidad de cada socio.	2	4	2	10
10	Presentar el informe de la gestión de cobranza para la gerencia general y la jefatura de negocios, a fin de evidenciar la gestión del área y diseñar nuevas estrategias para los casos mas críticos.	2	4	2	10

F: Frecuencia CO: Complejidad CM: Consecuencia por Omisión

	ACTIVIDADES ESENCIALES	F	CO	CM	TOTAL
1	Diseñar políticas, procesos y estrategias de cobranza, con la finalidad de mantener el índice de morosidad controlado y recuperar la cartera vencida.	1	5	3	16
2	Realizar llamadas telefónicas de cobranza a los socios que se encuentren en mora, a fin de pactar acuerdos, compromisos o pagos al vencimiento.	5	5	2	15
3	Dar seguimiento a los nuevos créditos otorgados en la Cooperativa (consumo y microcrédito) a través de llamadas preventivas, a fin de contar con acciones y estrategias oportunas en caso de impago o imprevistos por parte de los socios.	4	5	2	14
4	Realizar verificaciones a socios y clientes de la Cooperativa previo a la otorgación de un crédito, para contar con un criterio más objetivo al momento del desembolso.	4	5	2	14
5	Programar visitas de campo a socios que se encuentren en mora, a fin de negociar un acuerdo, abono, facilidades de pago y evidenciar el monto de impago con las notificaciones.	4	5	2	14

4. CONOCIMIENTOS REQUERIDOS

	ACTIVIDADES ESENCIALES	CONOCIMIENTOS REQUERIDOS PARA EL CARGO
1	Diseñar políticas, procesos y estrategias de cobranza, con la finalidad de mantener el índice de morosidad controlado y recuperar la cartera vencida.	Norma de riesgo de crédito 129-2015-F
2	Realizar llamadas telefónicas de cobranza a los socios que se encuentren en mora, a fin de pactar acuerdos, compromisos o pagos al vencimiento.	Gestión de cobranza preventiva y correctiva, evaluación de indicadores financieros (mora)
3	Dar seguimiento a los nuevos créditos otorgados en la Cooperativa (consumo y microcrédito) a través de la gestión de cobranza individual y del equipo de trabajo, a fin de contar con acciones y estrategias oportunas en caso de impago o imprevistos por parte de los socios.	Gestión de cobranza preventiva y correctiva, evaluación de indicadores financieros (mora)
4	Realizar verificaciones a socios y clientes de la Cooperativa previo a la otorgación de un crédito, para contar con un criterio más objetivo al momento del desembolso.	Presentación de informes financieros, Excel avanzado
5	Programar visitas de campo a socios que se encuentren en mora, a fin de negociar un acuerdo, abono, facilidades de pago y evidenciar el monto de impago con las notificaciones.	Diseño de rutas, conocimiento de ubicaciones y puntos estratégicos de la ciudad y periferias

5. INSTRUCCIÓN FORMAL SOLICITADA	SI	NO	ÁREA DE CONOCIMIENTO ESPECÍFICA (ADM, FIN, ECO, ETC)	NÚMERO DE AÑOS CURSADOS
BACHILLER				
TECNÓLOGO	X		Administración de empresas	3 años
TERCER NIVEL	X		Ingeniería comercia, administración de empresas o afines	5 años
OTRO (ESPECIFIQUE):				

6. AÑOS DE EXPERIENCIA REQUERIDOS	3 años

7. COMPETENCIAS

COMPETENCIAS REQUERIDAS	DEFINICIÓN	A	B	C	D

absorciones o fusiones, la Cooperativa garantiza el control democrático por parte de los miembros vigentes.

Dirección de equipos de trabajo	Capacidad para distribuir y coordinar las tareas en el equipo de trabajo de manera adecuada, en función a los conocimientos y competencias del individuo o del equipo, determinando plazos de cumplimiento y acciones que permitirán alcanzar una meta determinada. Implica la capacidad de conducir, desarrollar e integrar exitosamente el equipo de trabajo, alentando a sus participantes al logro de metas comunes con responsabilidad y autonomía.		X		
Cierre de acuerdos	Capacidad para cerrar pactos, convenios o alianzas y concretar acuerdos formales con los clientes, a través de la generación de vínculos en beneficio mutuo y soluciones que respondan de manera acertada e inmediata a las expectativas y necesidades de las partes implicadas.		X		
Capacidad de planificación y organización	Capacidad para aplicar mecanismos de verificación y seguimiento a las diversas actividades del área, controlar su grado de avance y aplicar medidas correctivas que permitan cumplir un proceso de control adecuado. Implica cumplir con el logro de objetivos determinando prioridades y metas de su área, o proyectos, especificando etapas, plazos de tiempo y recursos requeridos y acciones a considerar para alcanzar sus los objetivos.		X		

8. REQUISITOS DE SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN		
DESTREZAS Y CONOCIMIENTOS	REQUERIMIENTOS DE SELECCIÓN	REQUERIMIENTOS DE CAPACITACIÓN
LISTA DE CONOCIMIENTOS:		
1. Norma de riesgo de crédito 129-2015-F	X	
2. Gestión de cobranza preventiva y correctiva, evaluación de indicadores financieros (mora)	X	
3. Presentación de informes financieros, Excel avanzado	X	
4. Diseño de rutas, conocimiento de ubicaciones y puntos estratégicos de la ciudad y periferias	X	
LISTA DE INSTRUCCIÓN FORMAL		
Administración de empresas, ingeniería comercial o a fines	X	
LISTA DE CONTENIDO DE EXPERIENCIA		
Dirección en procesos de recuperación de créditos y administración de equipos de cobranza	X	
LISTA DE COMPETENCIAS		
Dirección de equipos de trabajo	X	
Influencia y negociación	X	
Capacidad de planificación y organización	X	

5. **Quinto Principio Cooperativo**: *Información, desarrollo y capacitación*

   Las Cooperativas contribuyen al desarrollo interno ofreciendo capacitaciones, educación y entrenamientos a todos sus miembros, asambleístas, dirigentes, gerencias y colaboradores.

6. **Sexto Principio Cooperativo**: *Cooperación mutua entre Cooperativas*

   Las Cooperativas ofrecen mejores servicios a sus miembros, a través del fortalecimiento del movimiento Cooperativo. Trabajar de forma conjunta con otras entidades locales, regionales y nacionales, el Cooperativismo genera mayor beneficio social.

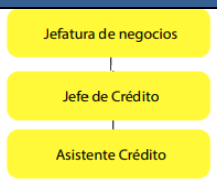
7. **Séptimo Principio Cooperativo:** *El compromiso hacia la comunidad*

FORMATO DESCRIPTIVOS DE CARGO OYS

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

DENOMINACIÓN:	Asistente de crédito
ÁREA	Crédito y Cobranza
NIVEL	Apoyo
LÍNEA DE REPORTE	Jefatura de crédito
LÍNEA DE SUPERVISIÓN	Ninguno
REEMPLAZO	Jefatura de crédito

ORGANIGRAMA



2. MISIÓN DEL CARGO

Brindar apoyo en las todas las actividades del departamento de crédito, el seguimiento de la cartera y la atención al socio

3. ACTIVIDADES DEL PUESTO

	LISTA DE ACTIVIDADES	F+ (CO x CM) F	CO	CM	TOTAL
1	**Receptar la documentación de los clientes que solicitan un crédito en la Cooperativa, a fin de contar con la información necesaria para determinar el perfil crediticio del socio.**	**5**	**3**	**2**	**11**
2	**Calificar las solicitudes de créditos de los socios menores a $2500 de acuerdo con los requisitos estipulados por la Cooperativa, con la finalidad de garantizar el destino del crédito y el pago oportuno del mismo.**	**4**	**4**	**3**	**12**
3	**Desembolsar los créditos menores a $2500 de acuerdo con las políticas definidas por Cooperativa, a fin de agilizar el proceso de otorgación de créditos para los socios.**	**4**	**3**	**2**	**10**
4	Elaborar y categorizar el archivo del departamento de crédito y cobranzas, a fin de mantener clasificada la documentación legal del socio de acuerdo a las políticas internas.	2	3	1	5
5	**Realizar la renovación de créditos de los socios AA y AAA de la Cooperativa a través de llamadas informativas sobre el estado actual del crédito, a fin de brindarle al socio alternativas nuevas de financiamiento y cumplir con el indicador de captación.**	**4**	**3**	**2**	**10**
6	Promocionar los productos y servicios institucionales a través de los medios informativos digitales y físicos de la Cooperativa, a fin de generar interés y retención en los socios.	3	3	1	6
7	Brindar apoyo en la recuperación de cartera en mora a través a través de la gestión telefónica de cobranza, con la finalidad de mantener el indicador de morosidad dentro de los límites definidos por la Cooperativa	4	3	1	7
8	**Realizar las aperturas de cuenta de ahorros y aportaciones en el sistema, a fin de que los nuevos socios puedan acceder a los servicios internos.**	**3**	**3**	**2**	**9**
9	Actualizar los datos de los socios en el sistema durante los procesos transacciones, con la finalidad de mantener la información al actualizada.	5	3	1	8
10	Entregar la documentación de los casos de cobranza extrajudicial al asesor legal interno, a fin de mantener al tanto de los casos de interés y clave para la Cooperativa.	4	3	1	7

F: Frecuencia CO: Complejidad CM: Consecuencia por Omisión

	ACTIVIDADES ESENCIALES	F	CO	CM	TOTAL
1	Calificar las solicitudes de créditos de los socios menores a $2500 de acuerdo con los requisitos estipulados por la Cooperativa, con la finalidad de garantizar el destino del crédito y el pago oportuno del mismo.	4	4	3	12
2	Receptar la documentación de los clientes que solicitan un crédito en la Cooperativa, a fin de contar con la información necesaria para determinar el perfil crediticio del socio.	5	3	2	11
3	Desembolsar los créditos menores a $2500 de acuerdo con las políticas definidas por Cooperativa, a fin de agilizar el proceso de otorgación de créditos para los socios.	4	3	2	10
4	Realizar la renovación de créditos de los socios AA y AAA de la Cooperativa a través de llamadas informativas sobre el estado actual del crédito, a fin de brindarle al socio alternativas nuevas de financiamiento y cumplir con el indicador de captación.	4	3	2	10
5	Realizar las aperturas de cuenta de ahorros y aportaciones en el sistema, a fin de que los nuevos socios puedan acceder a los servicios internos.	3	3	2	9

4. CONOCIMIENTOS REQUERIDOS

	ACTIVIDADES ESENCIALES	CONOCIMIENTOS REQUERIDOS PARA EL CARGO
1	Calificar las solicitudes de créditos de los socios menores a $2500 de acuerdo con los requisitos estipulados por la Cooperativa, con la finalidad de garantizar el destino del crédito y el pago oportuno del mismo.	Análisis y desembolsos de crédito en el sistema financiero
2	Receptar la documentación de los clientes que solicitan un crédito en la Cooperativa, a fin de contar con la información necesaria para determinar el perfil crediticio del socio.	Técnicas de archivo digital y físico
3	Desembolsar los créditos menores a $2500 de acuerdo con las políticas definidas por Cooperativa, a fin de agilizar el proceso de otorgación de créditos para los socios.	Análisis y desembolsos de crédito en el sistema financiero
4	Realizar la renovación de créditos de los socios AA y AAA de la Cooperativa a través de llamadas informativas sobre el estado actual del crédito, a fin de brindarle al socio alternativas nuevas de financiamiento y cumplir con el indicador de captación.	Técnicas de venta y negociación
5	Realizar las aperturas de cuenta de ahorros y aportaciones en el sistema, a fin de que los nuevos socios puedan acceder a los servicios internos.	Excel básico, computación básica

5. INSTRUCCIÓN FORMAL SOLICITADA	SI	NO	ÁREA DE CONOCIMIENTO ESPECÍFICA (ADM, FIN, ECO, ETC)	NÚMERO DE AÑOS CURSADOS
BACHILLER				
TECNÓLOGO	X		Administración de empresas, especialidades contables	3 años
TERCER NIVEL	X		Lic. en contabilidad o finanzas	5 años
OTRO (ESPECIFIQUE):				

6. AÑOS DE EXPERIENCIA REQUERIDOS	1 años

7. COMPETENCIAS

COMPETENCIAS REQUERIDAS	DEFINICIÓN	A	B	C	D
Cierre de acuerdos	Capacidad para cerrar pactos, convenios o alianzas y concretar acuerdos formales con los clientes, a través de la generación de vínculos en beneficio mutuo y soluciones que			X	

	respondan de manera acertada e inmediata a las expectativas y necesidades de las partes implicadas.				
Dinamismo y energía	Capacidad para trabajar de forma activa, enérgica y manteniendo su juicio profesional frente a situaciones diversas, retadoras y con interlocutores cambiantes. Implica la facultad de mantener la serenidad en jornadas extenuantes y actuar con dominio de sí mismo frente a circunstancias adversas.				X
Orientación al cliente interno y externo	Capacidad para comprender, satisfacer y priorizar las necesidades de un socio, cliente y/o conjunto de personas, actuales o potenciales que puedan representar un beneficio para la organización en el presente o a futuro.			X	

8. REQUISITOS DE SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN		
DESTREZAS Y CONOCIMIENTOS	REQUERIMIENTOS DE SELECCIÓN	REQUERIMIENTOS DE CAPACITACIÓN
LISTA DE CONOCIMIENTOS:		
1. Análisis y desembolsos de crédito en el sistema financiero	X	
2. Técnicas de archivo digital y físico		X
3. Técnicas de venta y negociación		X
4. Excel básico, computación básica	X	
LISTA DE INSTRUCCIÓN FORMAL		
Administración de empresas, Lic. en contabilidad y a fines	X	
LISTA DE CONTENIDO DE EXPERIENCIA		
Asistencia en colocación y recuperación de créditos	X	
LISTA DE COMPETENCIAS		
Cierre de acuerdos		X
Dinamismo y energía	X	
Orientación al cliente interno y externo	X	

Las Cooperativas trabajan en virtud de la creación de balance social en la comunidad, a través del desarrollo de sus socios y las políticas creadas y aceptadas por ellos.

FORMATO DESCRIPTIVOS DE CARGO OYS

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

DENOMINACIÓN:	Jefe de talento humano
ÁREA	TTHH
NIVEL	Apoyo
LÍNEA DE REPORTE	Gerencia
LÍNEA DE SUPERVISIÓN	Personal operativo y administrativo
REEMPLAZO	Ninguno

ORGANIGRAMA



2. MISIÓN DEL CARGO

Diseñar y administrar los subsistemas de talento humano que conforman a la Cooperativa, a fin de buscar uniformidad entre los objetivos organizacionales y el desarrollo del talento interno a través de políticas justas y equitativas.

3. ACTIVIDADES DEL PUESTO

	LISTA DE ACTIVIDADES	F+ (CO x CM)			
		F	CO	CM	TOTAL
1	**Elaborar las políticas, lineamientos y normas del manual de administración de personal, a fin de cumplir con la normativa de riesgo operativo definida por la SEPS e implementar un sistema de gestión de control del talento interno.**	**1**	**5**	**4**	**21**
2	**Diseñar el reglamento interno de acuerdo con los estándares institucionales y legales de los organismos de control (Ministerio de Trabajo, SEPS), a fin de establecer deberes, derechos y normativa de cumplimiento interno para todos los niveles de la Cooperativa.**	**1**	**5**	**3**	**16**
3	**Diseñar el manual de descriptivos de cargo de la Cooperativa, a fin de dar claridad al rol de puesto de trabajo y contar con un registro funcional de las actividades realizadas por los colaboradores.**	**1**	**4**	**4**	**17**
4	Diseñar el diccionario de competencias de la Cooperativa, a fin de contar con una herramienta de evaluación de las competencias técnicas y conductuales que requiere cada puesto para su eficiente desempeño.	1	3	4	13
5	Velar por la aplicación de las políticas y procesos de SSO, a fin de cuidar la salud del personal interno y establecer una cultura de conciencia y prevención de riesgos laborales.	4	5	1	9
6	**Realizar los procesos de reclutamiento y selección de mandos productivos y gobernantes de acuerdo con la necesidad de la Cooperativa, con la finalidad de incorporar a la institución nuevo talento competente y capacitado.**	**2**	**4**	**4**	**18**
7	**Evaluar el desempeño de las áreas operativas y jefaturas de la Cooperativa, a fin de establecer un esquema de supervisión y cumplimiento de objetivos.**	2	4	3	14
8	Diseñar el programa de compensaciones y beneficios internos a través de estándares claros y metas alcanzables, a fin de establecer un régimen de compensación justo y de acuerdo con el nivel de relevancia de cada uno de los cargos de la Cooperativa.	1	4	3	13
9	Definir la estructura organizacional de acuerdo con la necesidad de la Cooperativa, para garantizar su funcionamiento y comprensión de la jerarquía interna.	1	4	2	9
10	Validar el pago de nómina de los colaboradores de la Cooperativa, a fin de contar con un control adicional al proceso contable y comprobar la veracidad de los valores pagados.	2	4	2	10

F: Frecuencia CO: Complejidad CM: Consecuencia por Omisión

	ACTIVIDADES ESENCIALES	F	CO	CM	TOTAL
1	Elaborar las políticas, lineamientos y normas del manual de administración de personal, a fin de cumplir con la normativa de riesgo operativo definida por la SEPS e implementar un sistema de gestión de control del talento interno.	1	5	4	21
2	Realizar los procesos de reclutamiento y selección de mandos productivos y gobernantes de acuerdo con la necesidad de la Cooperativa, con la finalidad de incorporar a la institución nuevo talento competente y capacitado.	2	4	4	18
3	Diseñar el manual de descriptivos de cargo de la Cooperativa, a fin de dar claridad al rol de puesto de trabajo y contar con un registro funcional de las actividades realizadas por los colaboradores.	1	4	4	17
4	Diseñar el reglamento interno de acuerdo con los estándares institucionales y legales de los organismos de control (Ministerio de Trabajo, SEPS), a fin de establecer deberes, derechos y normativa de cumplimiento interno para todos los niveles de la Cooperativa.	1	5	3	16
5	Evaluar el desempeño de las áreas operativas y jefaturas de la Cooperativa, a fin de establecer un esquema de supervisión y cumplimiento de objetivos.	2	4	3	14

4. CONOCIMIENTOS REQUERIDOS

	ACTIVIDADES ESENCIALES	CONOCIMIENTOS REQUERIDOS PARA EL CARGO
1	Elaborar las políticas, lineamientos y normas del manual de administración de personal, a fin de cumplir con la normativa de riesgo operativo definida por la SEPS e implementar un sistema de gestión de control del talento interno.	Norma de riesgo operativo SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279
2	Realizar los procesos de reclutamiento y selección de mandos productivos y gobernantes de acuerdo con la necesidad de la Cooperativa, con la finalidad de incorporar a la institución nuevo talento competente y capacitado.	Técnicas de entrevista, assesment center, selección por competencias
3	Diseñar el manual de descriptivos de cargo de la Cooperativa, a fin de dar claridad al rol de puesto de trabajo y contar con un registro funcional de las actividades realizadas por los colaboradores.	Diseño de descriptivos de cargo, levantamiento de funciones
4	Diseñar el reglamento interno de acuerdo con los estándares institucionales y legales de los organismos de control (Ministerio de Trabajo, SEPS), a fin de establecer deberes, derechos y normativa de cumplimiento interno para todos los niveles de la Cooperativa.	Código de trabajo, legislación laboral
5	Evaluar el desempeño de las áreas operativas y jefaturas de la Cooperativa, a fin de establecer un esquema de supervisión y cumplimiento de objetivos.	Evaluación del desempeño, diseño de KPI´s e indicadores de efectividad

5. INSTRUCCIÓN FORMAL SOLICITADA

	SI	NO	ÁREA DE CONOCIMIENTO ESPECÍFICA (ADM, FIN, ECO, ETC)	NÚMERO DE AÑOS CURSADOS
BACHILLER				
TECNÓLOGO				
TERCER NIVEL	X		Psicología organizacional, Industrial o laboral	5 años
OTRO (ESPECIFIQUE):				

6. AÑOS DE EXPERIENCIA REQUERIDOS

3 años

7. COMPETENCIAS

COMPETENCIAS REQUERIDAS	DEFINICIÓN	A	B	C	D
Toma de decisiones	Capacidad para optar por la alternativa más adecuada, a través del análisis de las opciones, variantes, recursos o circunstancias que se presentan en el negocio y que puedan generar impacto sobre él. Implica la habilidad de actuar conscientemente sobre los posibles resultados, derivaciones o consecuencias de las decisiones tomadas, buscando que las acciones ejecutadas que se realicen sean oportunas y con calidad.	X			
Conducción de personas	Es la capacidad de dirigir, delegar y distribuir tareas de manera individual o a un grupo de colaboradores. Implica la habilidad de generar oportunidades crecimiento y aprendizaje, desarrollar el potencial del personal a su cargo, identificar los factores de motivación e inspirar a los colaboradores con el objetivo de que alcancen los mejores resultados.	X			
Desarrollo y autodesarrollo del talento	Capacidad para incentivar el desarrollo de los conocimientos y competencias propios, al igual que el de los demás. Implica la habilidad de incorporar constantemente nuevos conocimientos a su área de trabajo, o establecer un aprendizaje continuo con la finalidad de obtener mejores resultados en el giro negocio, por medio de nuevas herramientas, medios o tecnologías más adecuadas.	X			

8. REQUISITOS DE SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN

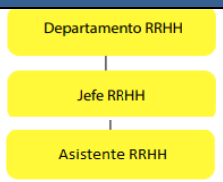
DESTREZAS Y CONOCIMIENTOS	REQUERIMIENTOS DE SELECCIÓN	REQUERIMIENTOS DE CAPACITACIÓN
LISTA DE CONOCIMIENTOS:		
1. Norma de riesgo operativo SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279		X
2. Técnicas de entrevista, assesment center, selección por competencias	X	
3. Diseño de descriptivos de cargo, levantamiento de funciones	X	
4. Código de trabajo, legislación laboral	X	
5. Evaluación del desempeño, diseño de KPI´s e indicadores de efectividad	X	
LISTA DE INSTRUCCIÓN FORMAL		
Psicología organizacional, Industrial o laboral	X	
LISTA DE CONTENIDO DE EXPERIENCIA		
Dirección de recursos humanos en instituciones financieras o empresas privadas	X	
LISTA DE COMPETENCIAS		
Toma de decisiones	X	
Conducción de personas	X	
Desarrollo y autodesarrollo del talento	X	

FORMATO DESCRIPTIVOS DE CARGO OYS

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

DENOMINACIÓN:	Asistente de talento humano
ÁREA	TTHH
NIVEL	Apoyo
LÍNEA DE REPORTE	Gerencia
LÍNEA DE SUPERVISIÓN	Personal operativo y administrativo
REEMPLAZO	Ninguno

ORGANIGRAMA



2. MISIÓN DEL CARGO

Es el responsable de diseñar y administrar los subsistemas de talento humano que conforman a la Cooperativa. A su vez, su gestión deberá buscar la uniformidad entre los objetivos organizacionales y el desarrollo interno a través de políticas justas y equitativas en beneficio a todas las partes.

3. ACTIVIDADES DEL PUESTO

	LISTA DE ACTIVIDADES	F+ (CO x CM) F	CO	CM	TOTAL
1	**Reportar los indicadores de gestión de personal a la plataforma del ministerio de trabajo (SUT) dentro de los plazos establecidos, a fin de evitar sanciones económicas y cumplir los requisitos legales con los colaboradores.**	**1**	**5**	**2**	**11**
2	**Subir los contratos firmados entre colaborador y empleador a la plataforma del ministerio de trabajo (SUT), a fin de cumplir con las disposiciones de ley y contar con un respaldo digital de la contratación.**	**2**	**5**	**2**	**12**
3	Elaborar los contratos para el personal nuevo de la Cooperativa, con la finalidad de garantizar un proceso claro, trasparente y bajo los estándares de la ley.	2	4	2	10
4	Levantar el registro biométrico de asistencia de todo el personal de la Cooperativa, a fin de velar por el cumplimiento normativo de ingreso y salida de la jornada laboral.	**2**	**4**	**2**	**10**
5	Aplicar llamados de atención y sanciones administrativas al personal interno de la Cooperativa, a fin de establecer una cultura correctiva frente al riesgo personal.	2	4	1	6
6	**Realizar los procesos de reclutamiento y selección de mandos operativos de la Cooperativa, con la finalidad de incorporar a la institución nuevo talento competente y capacitado.**	**2**	**4**	**3**	**14**
7	Elaborar y categorizar el archivo del personal interno de la Cooperativa digital y físico, con la finalidad de contar con un registro histórico de colaboradores y cumplir con la norma de riesgo operativo.	2	3	2	8
8	**Capacitar al personal interno sobre el impacto de los riesgos psicosociales en sus labores, a fin de establecer una cultura de salud ocupacional.**	**1**	**4**	**3**	**13**
9	**Levantar los indicadores de clima laboral de la Cooperativa, con la finalidad de medir el nivel de satisfacción de todos los colaboradores, establecer un ambiente saludable y proponer un plan de acción.**	**1**	**4**	**3**	**13**
10	Participar como moderador de los procesos de inducción de la Cooperativa, a fin de apoyar en la adquisición de nuevos conocimientos y generar pertenencia en nuevos colaboradores.	2	4	2	10

F: Frecuencia CO: Complejidad CM: Consecuencia por Omisión

	ACTIVIDADES ESENCIALES	F	CO	CM	TOTAL
1	Realizar los procesos de reclutamiento y selección de mandos operativos de la Cooperativa, con la finalidad de incorporar a la institución nuevo talento competente y capacitado.	2	4	3	14
2	Capacitar al personal interno sobre el impacto de los riesgos psicosociales en sus labores, a fin de establecer una cultura de salud ocupacional.	1	4	3	13
3	Levantar los indicadores de clima laboral de la Cooperativa, con la finalidad de medir el nivel de satisfacción de todos los colaboradores, establecer un ambiente saludable y proponer un plan de acción.	1	4	3	13
4	Subir los contratos firmados entre colaborador y empleador a la plataforma del ministerio de trabajo (SUT), a fin de cumplir con las disposiciones de ley y contar con un respaldo digital de la contratación.	2	5	2	12
5	Reportar los indicadores de gestión de personal a la plataforma del ministerio de trabajo (SUT) dentro de los plazos establecidos, a fin de evitar sanciones económicas y cumplir los requisitos legales con los colaboradores.	1	5	2	11

F: Frecuencia CO: Complejidad CM: Consecuencia por Omisión

4. CONOCIMIENTOS REQUERIDOS

	ACTIVIDADES ESENCIALES	CONOCIMIENTOS REQUERIDOS PARA EL CARGO
1	Realizar los procesos de reclutamiento y selección de mandos operativos de la Cooperativa, con la finalidad de incorporar a la institución nuevo talento competente y capacitado.	Técnicas de entrevista, assesment center, selección por competencias
2	Capacitar al personal interno sobre el impacto de los riesgos psicosociales en sus labores, a fin de establecer una cultura de salud ocupacional.	Riesgos psicosociales, salud ocupacional
3	Levantar los indicadores de clima laboral de la Cooperativa, con la finalidad de medir el nivel de satisfacción de todos los colaboradores, establecer un ambiente saludable y proponer un plan de acción.	Indicadores de clima laboral, diseño de normas de convivencia organizacional, comunicación organizacional
4	Subir los contratos firmados entre colaborador y empleador a la plataforma del ministerio de trabajo (SUT), a fin de cumplir con las disposiciones de ley y contar con un respaldo digital de la contratación.	Manejo de plataforma del SUT
5	Reportar los indicadores de gestión de personal a la plataforma del ministerio de trabajo (SUT) dentro de los plazos establecidos, a fin de evitar sanciones económicas y cumplir los requisitos legales con los colaboradores.	Manejo de plataforma del SUT

5. INSTRUCCIÓN FORMAL SOLICITADA

	SI	NO	ÁREA DE CONOCIMIENTO ESPECÍFICA (ADM, FIN, ECO, ETC)	NÚMERO DE AÑOS CURSADOS
BACHILLER				
TECNÓLOGO	X		Gestión de TTHH	3 años
TERCER NIVEL	X		Psicología organizacional, Industrial o laboral	5 años
OTRO (ESPECIFIQUE):				

6. AÑOS DE EXPERIENCIA REQUERIDOS

3 años

7. COMPETENCIAS

COMPETENCIAS REQUERIDAS	DEFINICIÓN	A	B	C	D

Iniciativa – Autonomía	Capacidad de responder oportunamente y con rapidez ante nuevos requerimientos. Consiste en la habilidad de ser proactivo frente a nuevas problemáticas, plantear soluciones con criterio, independencia y aprovechar al máximo las oportunidades del entorno.			X	
Comunicación eficaz	Capacidad de transmitir la información requerida de manera oportuna y clara a fin de cumplir los objetivos institucionales. Implica la facultad de utilizar los canales de comunicación formales e informales de la institución a fin de alcanzar a todos los niveles de la Cooperativa.			X	
Desarrollo y autodesarrollo del talento	Capacidad para incentivar el desarrollo de los conocimientos y competencias propios, al igual que el de los demás. Implica la habilidad de incorporar constantemente nuevos conocimientos a su área de trabajo, o establecer un aprendizaje continuo con la finalidad de obtener mejores resultados en el giro negocio, por medio de nuevas herramientas, medios o tecnologías más adecuadas.			X	

8. REQUISITOS DE SELECCIÖN Y CAPACITACIÓN

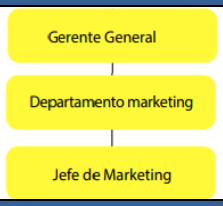
DESTREZAS Y CONOCIMIENTOS	REQUERIMIENTOS DE SELECCIÓN	REQUERIMIENTOS DE CAPACITACIÓN
LISTA DE CONOCIMIENTOS:		
1. Técnicas de entrevista, assesment center, selección por competencias	X	
2. Riesgos psicosociales, salud ocupacional		X
3. Indicadores de clima laboral, diseño de normas de convivencia organizacional, comunicación organizacional	X	
4. Manejo de plataforma del SUT		X
LISTA DE INSTRUCCIÓN FORMAL		
Psicología organizacional, Industrial o laboral	X	
LISTA DE CONTENIDO DE EXPERIENCIA		
Actividades de apoyo en subsistemas gestión de talento humano	X	
LISTA DE COMPETENCIAS		
Iniciativa – Autonomía	X	
Comunicación eficaz	X	
Desarrollo y autodesarrollo del talento		X

FORMATO DESCRIPTIVOS DE CARGO OYS

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

DENOMINACIÓN:	Jefe de Marketing
ÁREA	Marketing
NIVEL	Productivo
LÍNEA DE REPORTE	Gerencia
LÍNEA DE SUPERVISIÓN	N/A
REEMPLAZO	N/A

ORGANIGRAMA



2. MISIÓN DEL CARGO

Definir las estrategias de marketing de la Cooperativa, con la finalidad de aportar a la cadena de valor del negocio a través de la captación de nuevos socios mediante la difusión masiva y específica de sus productos y servicios

3. ACTIVIDADES DEL PUESTO

	LISTA DE ACTIVIDADES	F+ (CO x CM) F	CO	CM	TOTAL
1	Elaborar políticas de difusión de los productos y servicios financieros de la Cooperativa, a fin de generar mayor interés del público objetivo a través de los canales informativos externos e internos.	1	4	2	9
2	**Diseñar las piezas graficas para los diferentes tipos de productos y servicios de la Cooperativa, con la finalidad de contar con un brochure fácil de entender para socios y colaboradores.**	**4**	**4**	**3**	**16**
3	Realizar campañas internas sobre los productos y servicios de la Cooperativa, a fin finalidad de mantener actualizada la información del giro del negocio para los colaboradores	3	3	2	8
4	Asistir a las diversas campañas de activación realizadas en ferias, eventos y programas, en los que participa la cooperativa como invitado o patrocinador, a fin de generar atracción a nuevo público y posicionar a la marca empresa en medios físicos.	2	3	1	5
5	Actualizar el manual de marca y auspicio de la Cooperativa, a fin de contar con un documento guía de los modelos, colores y grafica institucional.	1	3	3	10
6	**Administrar las redes sociales vinculadas a la institución (Facebook, Instagram, LinkedIn, etc.), con la finalidad de mantener un esquema de control sobre lo que la Cooperativa publica a fin de cuidar el riesgo reputacional.**	**5**	**4**	**2**	**13**
7	**Realizar campañas de promoción, lanzamiento y posicionamientos para todos los productos financieros de la Cooperativa, a fin de llegar a socios actuales, nuevos y potenciales a través de todos los medios de información digitales y físicos.**	**5**	**4**	**3**	**17**
8	**Elaborar informes estadísticos del alcance de las campañas promocionales que realiza el área, a fin de contar con una valoración objetiva de los resultados de las campañas de promoción y difusión de servicios financieros y no financieros.**	**2**	**3**	**3**	**11**
9	**Asesorar a la gerencia, consejos y departamentos técnicos (negocios y crédito) sobre las nuevas tendencias del mercado, a fin de alinear los nuevos productos y lanzamientos a las tendencias del mercado.**	**2**	**4**	**3**	**14**

F: Frecuencia CO: Complejidad CM: Consecuencia por Omisión

	ACTIVIDADES ESENCIALES	F	CO	CM	TOTAL
1	Realizar campañas de promoción, lanzamiento y posicionamientos para todos los productos financieros de la Cooperativa, a fin de llegar a socios actuales, nuevos y potenciales a través de todos los medios de información digitales y físicos.	5	4	3	17
2	Diseñar las piezas graficas para los diferentes tipos de productos y servicios de la Cooperativa, con la finalidad de contar con un brochure fácil de entender para socios y colaboradores.	4	4	3	16
3	Asesorar a la gerencia, consejos y departamentos técnicos (negocios y crédito) sobre las nuevas tendencias del mercado, a fin de alinear los nuevos productos y lanzamientos a las tendencias del mercado.	2	4	3	14
4	Administrar las redes sociales vinculadas a la institución (Facebook, Instagram, LinkedIn, etc.), con la finalidad de mantener un esquema de control sobre lo que la Cooperativa publica a fin de cuidar el riesgo reputacional.	5	4	2	13
5	Elaborar informes estadísticos del alcance de las campañas promocionales que realiza el área, a fin de contar con una valoración objetiva de los resultados de las campañas de promoción y difusión de servicios financieros y no financieros.	2	3	3	11

4. CONOCIMIENTOS REQUERIDOS

	ACTIVIDADES ESENCIALES	CONOCIMIENTOS REQUERIDOS PARA EL CARGO
1	Realizar campañas de promoción, lanzamiento y posicionamientos para todos los productos financieros de la Cooperativa, a fin de llegar a socios actuales, nuevos y potenciales a través de todos los medios de información digitales y físicos.	Marketing digital, branding corporativo, mercadeo y telemercadeo
2	Diseñar las piezas graficas para los diferentes tipos de productos y servicios de la Cooperativa, con la finalidad de contar con un brochure fácil de entender para socios y colaboradores.	Diseño gráfico, paquete de adobe
3	Asesorar a la gerencia, consejos y departamentos técnicos (negocios y crédito) sobre las nuevas tendencias del mercado, a fin de alinear los nuevos productos y lanzamientos a las tendencias del mercado.	Marketing digital, branding corporativo, mercadeo y telemercadeo
4	Administrar las redes sociales vinculadas a la institución (Facebook, Instagram, LinkedIn, etc.), con la finalidad de mantener un esquema de control sobre lo que la Cooperativa publica a fin de cuidar el riesgo reputacional.	Gestión de redes sociales (Community manager)
5	Elaborar informes estadísticos del alcance de las campañas promocionales que realiza el área, a fin de contar con una valoración objetiva de los resultados de las campañas de promoción y difusión de servicios financieros y no financieros.	Estadística básica, Excel medio

5. INSTRUCCIÓN FORMAL SOLICITADA

	SI	NO	ÁREA DE CONOCIMIENTO ESPECÍFICA (ADM, FIN, ECO, ETC)	NÚMERO DE AÑOS CURSADOS
BACHILLER				
TECNÓLOGO	X		Diseño publicitario	3 años
TERCER NIVEL	X		Ing. Marketing o comunicador social	5 años
OTRO (ESPECIFIQUE):				

6. AÑOS DE EXPERIENCIA REQUERIDOS

3 años

7. COMPETENCIAS

COMPETENCIAS REQUERIDAS	DEFINICIÓN	A	B	C	D
Relaciones publicas	Capacidad de formar alianzas que aporten valor a la empresa, a través de la conformación de vínculos y redes complejas de personas. Implica generar lazos con referentes del		X		

	mercado, a fin de obtener posicionamiento e influencia a nivel económico, político, social, o sobre socios, clientes y proveedores.				
Innovación y creatividad	Capacidad para generar valor a la empresa, a través de soluciones distintas y novedosas, enfocadas a resolver problemas y situaciones que se presentan en la organización, las áreas, el cargo propio o con los clientes.	X			
Comunicación eficaz	Capacidad de transmitir la información requerida de manera oportuna y clara a fin de cumplir los objetivos institucionales. Implica la habilidad de utilizar los canales de comunicación formales e informales de la institución a fin de alcanzar a todos los niveles de la Cooperativa	X			

8. REQUISITOS DE SELECCIÒN Y CAPACITACIÓN

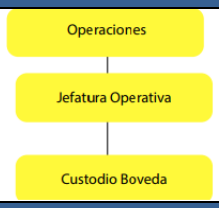
DESTREZAS Y CONOCIMIENTOS	REQUERIMIENTOS DE SELECCIÓN	REQUERIMIENTOS DE CAPACITACIÓN
LISTA DE CONOCIMIENTOS:		
1. Marketing digital, branding corporativo, mercadeo y telemercadeo	X	
2. Diseño gráfico, paquete de adobe	X	
3. Gestión de redes sociales (Gestor de comunidades)	X	
4. Estadística básica, Excel medio	X	
LISTA DE INSTRUCCIÓN FORMAL		
Ing. Marketing, comunicación social o diseño publicitario	X	
LISTA DE CONTENIDO DE EXPERIENCIA		
Planificación de marketing en instituciones financieras o empresas privadas	X	
LISTA DE COMPETENCIAS		
Relaciones publicas	X	
Innovación y creatividad	X	
Comunicación eficaz	X	

FORMATO DESCRIPTIVOS DE CARGO OYS

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

DENOMINACIÓN:	Custodio de bóveda
ÁREA	Cajas
NIVEL	Apoyo
LÍNEA DE REPORTE	Contabilidad
LÍNEA DE SUPERVISIÓN	Caja
REEMPLAZO	Jefe Operativa

ORGANIGRAMA



2. MISIÓN DEL CARGO

Velar por el manejo adecuado del efectivo de la bóveda, ejerciendo supervisión y control directo sobre las operaciones diarias, desde su apertura hasta el cierre de la Cooperativa.

3. ACTIVIDADES DEL PUESTO

	LISTA DE ACTIVIDADES	F+ (CO x CM) F	CO	CM	TOTAL
1	Enviar los billetes deteriorados, dañados o que requieran cambios a las Oficinas del Banco Central del Ecuador, a fin de limitar perdidas a causa del efectivo defectuoso.	2	3	2	8
2	**Recibir los valores trasladados hacia la Cooperativa por el equipo de seguridad física, para verificar su procedencia y cantidad.**	**3**	**5**	**2**	**13**
3	Distribuir los suministros de oficina especiales para las áreas de caja (papel film, marcadores detectores, calculadoras, etc.), con la finalidad de contar con los materiales necesarios para ejecutar el trabajo operativo.	2	3	2	8
4	**Entregar a los cajeros de turno los montos de efectivo determinados por el área financiera ($2500), a fin de garantizar la transaccionalidad entre el socio y la Cooperativa.**	**5**	**5**	**2**	**15**
5	**Verificar el resumen de las operaciones en las cajas de la Cooperativa, los comprobantes y papeletas, con la finalidad de validar el cuadre contable del área de caja**	**5**	**5**	**3**	**20**
6	**Realizar el cuadre de los fondos de la bóveda interna, a fin de verificar la coherencia entre los fondos solicitados frente a los fondos disponible y detectar irregularidades.**	**2**	**5**	**3**	**17**
7	**Verificar los montos disponibles en cada una de las cajas de la Cooperativa, a fin de continuar con la operatividad del negocio independiente al flujo de transacciones.**	**5**	**4**	**2**	**13**
8	Verificar la disponibilidad de fondos en el área operativa, a fin de solicitar el traslado de valores por el equipo de seguridad física de la Cooperativa y cubrir el mínimo disponible de efectivo que debe estar disponible en bóveda.	3	4	2	11
9	Enviar los billetes deteriorados, dañados o que requieran cambios a las Oficinas del Banco Central del Ecuador, a fin de limitar perdidas a causa del efectivo defectuoso.	2	3	2	8
10	Solicitar al área contable la emisión de cheques a nombre de la Cooperativa, para cubrir el mínimo disponible de efectivo que debe estar disponible en bóveda.	2	4	2	10

F: Frecuencia CO: Complejidad CM: Consecuencia por Omisión

	ACTIVIDADES ESENCIALES	F	CO	CM	TOTAL
1	Verificar el resumen de las operaciones en las cajas de la Cooperativa, los comprobantes y papeletas, con la finalidad de validar el cuadre contable del área de caja	5	5	3	20
2	Realizar el cuadre de los fondos de la bóveda interna, a fin de verificar la coherencia entre los fondos solicitados frente a los fondos disponible y detectar irregularidades.	2	5	3	17
3	Entregar a los cajeros de turno los montos de efectivo determinados por el área financiera ($2500), a fin de garantizar la transaccionalidad entre el socio y la Cooperativa.	5	5	2	15
4	Recibir los valores trasladados hacia la Cooperativa por el equipo de seguridad física, para verificar su procedencia y cantidad.	3	5	2	13
5	Verificar los montos disponibles en cada una de las cajas de la Cooperativa, a fin de continuar con la operatividad del negocio independiente al flujo de transacciones.	5	4	2	13

4. CONOCIMIENTOS REQUERIDOS

	ACTIVIDADES ESENCIALES	CONOCIMIENTOS REQUERIDOS PARA EL CARGO
1	Verificar el resumen de las operaciones en las cajas de la Cooperativa, los comprobantes y papeletas, con la finalidad de validar el cuadre contable del área de caja	Contabilidad básica
2	Realizar el cuadre de los fondos de la bóveda interna, a fin de verificar la coherencia entre los fondos solicitados frente a los fondos disponible y detectar irregularidades.	Contabilidad básica
3	Entregar a los cajeros de turno los montos de efectivo determinados por el área financiera ($2500), a fin de garantizar la transaccionalidad entre el socio y la Cooperativa	Manejo de sistema contable
4	Recibir los valores trasladados hacia la Cooperativa por el equipo de seguridad física, para verificar su procedencia y cantidad.	Norma de seguridad física SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0259
5	Verificar los montos disponibles en cada una de las cajas de la Cooperativa, a fin de continuar con la operatividad del negocio independiente al flujo de transacciones.	Manejo de sistema contable

5. INSTRUCCIÓN FORMAL SOLICITADA

	SI	NO	ÁREA DE CONOCIMIENTO ESPECÍFICA (ADM, FIN, ECO, ETC)	NÚMERO DE AÑOS CURSADOS
BACHILLER				
TECNÓLOGO	X		Administración de empresas	3 años
TERCER NIVEL	X		Ing. Comercial o afines	5 años
OTRO (ESPECIFIQUE):				

6. AÑOS DE EXPERIENCIA REQUERIDOS

1 años

7. COMPETENCIAS

COMPETENCIAS REQUERIDAS	DEFINICIÓN	A	B	C	D
Iniciativa – Autonomía	Es la capacidad de responder oportunamente y con rapidez ante nuevos requerimientos. Consiste en la habilidad de ser proactivo frente a nuevas problemáticas, plantear soluciones con criterio, independencia y aprovechar al máximo las oportunidades del entorno.		X		

Tolerancia a la presión de trabajo	Capacidad de actuar con firmeza, perseverancia y determinación ante contextos complejos, de incertidumbre o que requieren esfuerzos mayores a los habituales. Implica la habilidad de mantener un elevado nivel de desempeño incluso en situaciones cambiantes y exigentes.		X		
Capacidad de planificación y organización	Capacidad para aplicar mecanismos de verificación y seguimiento a las diversas actividades del área, controlar su grado de avance y aplicar medidas correctivas que permitan cumplir un proceso de control adecuado. Implica cumplir con el logro de objetivos determinando prioridades y metas de su área, o proyectos, especificando etapas, plazos de tiempo y recursos requeridos y acciones a considerar para alcanzar sus los objetivos.		X		

8. REQUISITOS DE SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN

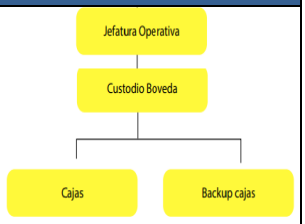
DESTREZAS Y CONOCIMIENTOS	REQUERIMIENTOS DE SELECCIÓN	REQUERIMIENTOS DE CAPACITACIÓN
LISTA DE CONOCIMIENTOS:		
1. Contabilidad básica	X	
2. Manejo de sistema contable		X
3. Norma de seguridad física SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0259		X
LISTA DE INSTRUCCIÓN FORMAL		
Administración o afines	X	
LISTA DE CONTENIDO DE EXPERIENCIA		
Cuadre de cajas y bóvedas en instituciones financieras	X	
LISTA DE COMPETENCIAS		
Iniciativa – Autonomía	X	
Tolerancia a la presión de trabajo	X	
Capacidad de planificación y organización	X	

FORMATO DESCRIPTIVOS DE CARGO OYS

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

DENOMINACIÓN:	Recibidor / Pagador (Cajero)
ÁREA	Operaciones
NIVEL	Apoyo
LÍNEA DE REPORTE	Custodio de bóveda
LÍNEA DE SUPERVISIÓN	Ninguno
REEMPLAZO	Back up de caja

ORGANIGRAMA



2. MISIÓN DEL CARGO

Velar por el manejo adecuado del efectivo de la bóveda, ejerciendo supervisión y control directo sobre las operaciones diarias, desde su apertura hasta el cierre de la Cooperativa.

3. ACTIVIDADES DEL PUESTO

	LISTA DE ACTIVIDADES	F+ (CO x CM) F	CO	CM	TOTAL
1	**Recibir los depósitos de efectivo de los socios, a fin de mantener las cuentas actualizadas de acuerdo con los fondos disponibles.**	**5**	**4**	**2**	**13**
2	**Realizar retiros de efectivo de las cuentas de ahorros, a fin de entregar el efectivo requerido por el socio.**	**5**	**4**	**2**	**13**
3	**Realizar cobros de crédito por ventanilla, a fin de recaudar el efectivo del socio para cubrir sus cuotas adeudadas.**	**3**	**5**	**2**	**13**
4	**Realizar pagos de servicios básicos y tarjetahabientes a través del sistema pago ágil, a fin de ofrecer un servicio adicional de recaudación para el socio.**	**5**	**3**	**2**	**11**
5	Imprimir las cartolas de los socios nuevos de la Cooperativa, a fin de entregar un registro tangible de los fondos disponibles.	3	3	1	6
6	**Realizar el cuadre de caja de los valores recaudados, con la finalidad de evitar sobrantes, faltantes de efectivo y sustentar la transaccionalidad de la Cooperativa con los fondos disponibles al final de la jornada.**	**5**	**4**	**3**	**17**
7	Registrar en el formulario de novedades de cartola las solicitudes presentadas por cambios, deterioro o perdida, con la finalidad de disponer un listado de control sobre las cartolas entregadas a los socios.	3	3	1	6
8	Brindar apoyo en la gestión de cobranza a través de llamadas preventivas, a fin de mantener estable el indicador de morosidad.	4	3	1	7
9	Actualizar los datos de los socios en el sistema durante los procesos transacciones, con la finalidad de mantener la información al actualizada.	5	3	1	8

F: Frecuencia CO: Complejidad CM: Consecuencia por Omisión

	ACTIVIDADES ESENCIALES	F	CO	CM	TOTAL
1	Realizar el cuadre de caja de los valores recaudados, con la finalidad de evitar sobrantes, faltantes de efectivo y sustentar la transaccionalidad de la Cooperativa con los fondos disponibles al final de la jornada.	5	4	3	17
2	Recibir los depósitos de efectivo de los socios, a fin de mantener las cuentas actualizadas de acuerdo con los fondos disponibles.	5	4	2	13
3	Realizar retiros de efectivo de las cuentas de ahorros, a fin de entregar el efectivo requerido por el socio.	5	4	2	13
4	Realizar cobros de crédito por ventanilla, a fin de recaudar el efectivo del socio para cubrir sus cuotas adeudadas.	3	5	2	13
5	Realizar pagos de servicios básicos y tarjetahabientes a través del sistema pago ágil, a fin de ofrecer un servicio adicional de recaudación para el socio.	5	3	2	11

4. CONOCIMIENTOS REQUERIDOS

	ACTIVIDADES ESENCIALES	CONOCIMIENTOS REQUERIDOS PARA EL CARGO
1	Realizar el cuadre de caja de los valores recaudados, con la finalidad de evitar sobrantes, faltantes de efectivo y sustentar la transaccionalidad de la Cooperativa con los fondos disponibles al final de la jornada.	Manejo de operaciones matemáticas simples
2	Recibir los depósitos de efectivo de los socios, a fin de mantener las cuentas actualizadas de acuerdo con los fondos disponibles.	Computación básica
3	Realizar retiros de efectivo de las cuentas de ahorros, a fin de entregar el efectivo requerido por el socio.	Escuela de cajero bancario
4	Realizar cobros de crédito por ventanilla, a fin de recaudar el efectivo del socio para cubrir sus cuotas adeudadas.	Escuela de cajero bancario
5	Realizar pagos de servicios básicos y tarjetahabientes a través del sistema pago ágil, a fin de ofrecer un servicio adicional de recaudación para el socio.	Escuela de cajero bancario

5. INSTRUCCIÓN FORMAL SOLICITADA

	SI	NO	ÁREA DE CONOCIMIENTO ESPECÍFICA (ADM, FIN, ECO, ETC)	NÚMERO DE AÑOS CURSADOS
BACHILLER	X		Bachillerato general (Ciencias)	3 años
TECNÓLOGO				
TERCER NIVEL				
OTRO (ESPECIFIQUE):			Curso de cajero bancario	3 meses

6. AÑOS DE EXPERIENCIA REQUERIDOS

1 años

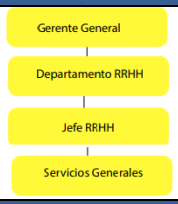
7. COMPETENCIAS

COMPETENCIAS REQUERIDAS	DEFINICIÓN	A	B	C	D
Iniciativa – Autonomía	Es la capacidad de responder oportunamente y con rapidez ante nuevos requerimientos. Consiste en la habilidad de ser proactivo frente a nuevas problemáticas, plantear soluciones con criterio, independencia y aprovechar al máximo las oportunidades del entorno.			X	
Tolerancia a la presión de trabajo	Capacidad de actuar con firmeza, perseverancia y determinación ante contextos complejos, de incertidumbre o que requieren esfuerzos mayores a los habituales. Implica la habilidad de mantener un elevado nivel de desempeño incluso en situaciones cambiantes y exigentes.				X
Capacidad de planificación y organización	Capacidad para aplicar mecanismos de verificación y seguimiento a las diversas actividades del área, controlar su grado de avance y aplicar medidas correctivas que				X

	permitan cumplir un proceso de control adecuado. Implica cumplir con el logro de objetivos determinando prioridades y metas de su área, o proyectos, especificando etapas, plazos de tiempo y recursos requeridos y acciones a considerar para alcanzar sus los objetivos.				

8. REQUISITOS DE SELECCIÖN Y CAPACITACIÓN		
DESTREZAS Y CONOCIMIENTOS	REQUERIMIENTOS DE SELECCIÓN	REQUERIMIENTOS DE CAPACITACIÓN
LISTA DE CONOCIMIENTOS:		
1. Manejo de operaciones matemáticas simples	X	
2. Computación básica	X	
3. Escuela de cajero bancario		X
LISTA DE INSTRUCCIÓN FORMAL		
Bachiller general (ciencias)	X	
LISTA DE CONTENIDO DE EXPERIENCIA		
Manejo de cajas en instituciones financieras o comerciales	X	
LISTA DE COMPETENCIAS		
Iniciativa – Autonomía	X	
Tolerancia a la presión de trabajo	X	
Capacidad de planificación y organización	X	

FORMATO DESCRIPTIVOS DE CARGO OYS

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		ORGANIGRAMA
DENOMINACIÓN:	Auxiliar de servicios generales	
ÁREA	Operaciones	
NIVEL	Apoyo	
LÍNEA DE REPORTE	Jefatura RRHH	
LÍNEA DE SUPERVISIÓN	Ninguno	
REEMPLAZO	Ninguno	

2. MISIÓN DEL CARGO

Mantener la funcionalidad y operatividad de la Cooperativa, mediante el mantenimiento físico de las instalaciones y la proveeduría oportuna de materiales de oficina, muebles y documentos

3. ACTIVIDADES DEL PUESTO		F+ (CO x CM)			
	LISTA DE ACTIVIDADES	F	CO	CM	TOTAL
1	**Enviar, entregar y recoger oficios, documentos, pagares y encomiendas, a fin de apoyar a la Cooperativa en la entrega de información que requiera ser cumplida en un determinado plazo de tiempo o lugar.**	**5**	**3**	**1**	**8**
2	**Realizar las actividades de limpieza de la oficina, puestos de trabajo, sanitarios, equipos en general, áreas de alto transido y parqueaderos, con la finalidad de ofrecer una imagen de salubridad y cuidado para el socio y el personal interno.**	**5**	**4**	**1**	**9**
3	**Velar por el buen funcionamiento de los equipos muebles de la Cooperativa, puertas, cerraduras, cajones con la finalidad de cuidar la confidencialidad de la información.**	**4**	**4**	**1**	**9**
4	**Levantar el registro de inventario de bodega de la Cooperativa, para mantener el orden de los insumos de limpieza y facilitar el acceso al material publicitario.**	**2**	**3**	**2**	**8**
5	**Apoyar en el proceso de cambio de efectivo y cheques determinado por el área de bóveda y contabilidad, para contar con un resguardo y testigo adicional de los valores a transferir.**	**3**	**3**	**1**	**6**
6	Realizar las tareas de mantenimiento de pintura, humedad y ductos, a fin de mantener al edificio buen estado.	1	2	2	5
7	Elaborar el cronograma de mantenimiento preventivo del edificio, para contar con el control de los aspectos que requieran reparación o cambio.	2	3	1	5
8	Brindar apoyo en la gestión de cobranza a través de llamadas preventivas, a fin de mantener estable el indicador de morosidad.	4	3	1	7

F: Frecuencia CO: Complejidad CM: Consecuencia por Omisión

	ACTIVIDADES ESENCIALES	F	CO	CM	TOTAL
1	Realizar las actividades de limpieza de la oficina, puestos de trabajo, sanitarios, equipos en general, áreas de alto transido y parqueaderos, con la finalidad de ofrecer una imagen de salubridad y cuidado para el socio y el personal interno.	5	4	1	9
2	Velar por el buen funcionamiento de los equipos muebles de la Cooperativa, puertas, cerraduras, cajones con la finalidad de cuidar la confidencialidad de la información.	4	4	1	9
3	Enviar, entregar y recoger oficios, documentos, pagares y encomiendas, a fin de apoyar a la Cooperativa en la entrega de información que requiera ser cumplida en un determinado plazo de tiempo o lugar.	5	3	1	8
4	Levantar el registro de inventario de bodega de la Cooperativa, para mantener el orden de los insumos de limpieza y facilitar el acceso al material publicitario.	2	3	2	8
5	Apoyar en el proceso de cambio de efectivo y cheques en las agencias asignadas por el área de seguridad física, para contar con un resguardo y testigo adicional de los valores a transferir.	3	3	1	6

F: Frecuencia CO: Complejidad CM: Consecuencia por Omisión

4. CONOCIMIENTOS REQUERIDOS		
	ACTIVIDADES ESENCIALES	CONOCIMIENTOS REQUERIDOS PARA EL CARGO
1	Realizar las actividades de limpieza de la oficina, puestos de trabajo, sanitarios, equipos en general, áreas de alto transido y parqueaderos, con la finalidad de ofrecer una imagen de salubridad y cuidado para el socio y el personal interno.	Uso de productos químicos de limpieza
2	Velar por el buen funcionamiento de los equipos muebles de la Cooperativa, puertas, cerraduras, cajones con la finalidad de cuidar la confidencialidad de la información.	Mantenimiento de equipos muebles e inmuebles
3	Enviar, entregar y recoger oficios, documentos, pagares y encomiendas, a fin de apoyar a la Cooperativa en la entrega de información que requiera ser cumplida en un determinado plazo de tiempo o lugar.	Conocimiento logístico de la ciudad
4	Levantar el registro de inventario de bodega de la Cooperativa, para mantener el orden de los insumos de limpieza y facilitar el acceso al material publicitario.	Control de Inventario
5	Apoyar en el proceso de cambio de efectivo y cheques en las agencias asignadas por el área de seguridad física, para contar con un resguardo y testigo adicional de los valores a transferir.	Conocimiento logístico de la ciudad

5. INSTRUCCIÓN FORMAL SOLICITADA	SI	NO	ÁREA DE CONOCIMIENTO ESPECÍFICA (ADM, FIN, ECO, ETC)	NÚMERO DE AÑOS CURSADOS
BACHILLER	X		Bachiller general (ciencias)	3 años
TECNÓLOGO				
TERCER NIVEL				
OTRO (ESPECIFIQUE):				

6. AÑOS DE EXPERIENCIA REQUERIDOS	1 años

7. COMPETENCIAS					
COMPETENCIAS REQUERIDAS	DEFINICIÓN	A	B	C	D
Orientación al cliente interno y externo	Capacidad para comprender, satisfacer y priorizar las necesidades de un socio, cliente y/o conjunto de personas, actuales o potenciales que puedan representar un beneficio para la organización en el presente o a futuro.				X
Iniciativa – Autonomía	Es la capacidad de responder oportunamente y con rapidez ante nuevos requerimientos. Consiste en la habilidad de ser proactivo frente a nuevas problemáticas, plantear soluciones con criterio, independencia y aprovechar al máximo las oportunidades del entorno.			X	

Dinamismo y energía	Capacidad para trabajar de forma activa, enérgica y manteniendo su juicio profesional frente a situaciones diversas, retadoras y con interlocutores cambiantes. Implica la facultad de mantener la serenidad en jornadas extenuantes y actuar con dominio de sí mismo frente a circunstancias adversas.				X

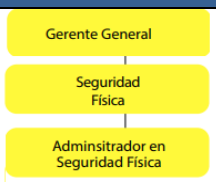
8. REQUISITOS DE SELECCIÖN Y CAPACITACIÓN		
DESTREZAS Y CONOCIMIENTOS	REQUERIMIENTOS DE SELECCIÓN	REQUERIMIENTOS DE CAPACITACIÓN
LISTA DE CONOCIMIENTOS:		
1. Uso de productos químicos de limpieza	X	
2. Mantenimiento de equipos muebles e inmuebles	X	
3. Conocimiento logístico de la ciudad	X	
4. Control de Inventario		X
LISTA DE INSTRUCCIÓN FORMAL		
Bachiller general (Ciencias)	X	
LISTA DE CONTENIDO DE EXPERIENCIA		
Actividades de mantenimiento y mensajería	X	
LISTA DE COMPETENCIAS		
Orientación al cliente interno y externo		X
Iniciativa – Autonomía	X	
Dinamismo y energía	X	

FORMATO DESCRIPTIVOS DE CARGO OYS

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

DENOMINACIÓN:	Responsable de seguridad física
ÁREA	Operaciones
NIVEL	Apoyo
LÍNEA DE REPORTE	Gerencia General
LÍNEA DE SUPERVISIÓN	Guardianía
REEMPLAZO	Jefe de T. I

ORGANIGRAMA



2. MISIÓN DEL CARGO

Diseñar los procesos de control y monitor de seguridad física para la cooperativa y sus colaboradores.

3. ACTIVIDADES DEL PUESTO

	LISTA DE ACTIVIDADES	F+ (CO x CM) F	CO	CM	TOTAL
1	**Elaborar el plan de seguridad física de la Cooperativa de acuerdo a las disposiciones legales emitidas para el segmento en la norma de seguridad física y electrónica (SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-021), a fin de contar con un programa que permita mitigar los riesgos de actos delictivos, salvaguardar la integridad de la entidad, sus colaboradores y cumplir las obligaciones con los organismos de control.**	**1**	**5**	**3**	**16**
2	**Capacitar al personal interno de la Cooperativa en normas de seguridad física y simulacros con la finalidad que los colaboradores sepan que hacer frente a casos de siniestros o durante el cometimiento de un delito.**	**1**	**4**	**2**	**9**
3	**Registrar en la bitácora de control de seguridad cualquier acto sospechoso que requiera reforzar las medidas de seguridad, a fin de evitar cualquier riesgo relacionado con la seguridad de la Cooperativa y sus ocupantes.**	**3**	**3**	**2**	**9**
4	**Evaluar las medidas y protocolos de seguridad de la Cooperativa, a fin de establecer mejoras en los procesos de vigilancia y realizar correctivos.**	**2**	**4**	**2**	**10**
.	**Verificar el estado de los equipos de seguridad internos (alarmas, luces de emergencia, cámaras de seguridad, equipos electrónicos de guardianía), con la finalidad de comprobar su funcionamiento.**	**1**	**5**	**2**	**10**
6	Diseñar el esquema distributivo de claves de seguridad de la Cooperativa, a fin de contar con responsables en los procesos de apertura cierre de agencia y mantener la confidencialidad de las contraseñas.	1	5	1	6
7	Definir las políticas de movilidad para el traslado y recepción de fondos de la Cooperativa, a fin de contar con un protocolo que permita precautelar la vida de los responsables de valores y la seguridad de la entidad.	3	4	2	11
8	Validar el registro de novedades de seguridad física presentado por los guardias de seguridad, a fin de corregir errores en los procesos de vigilancia y fortalecer los protocolos de control.	2	4	1	6
9	Vigilar el cumplimiento de los horarios de apertura, cierre y alarmado, a fin de controlar el acceso de personal interno y externo de la Cooperativa.	4	4	2	12

F: Frecuencia CO: Complejidad CM: Consecuencia por Omisión

	ACTIVIDADES ESENCIALES	F	CO	CM	TOTAL
1	Elaborar el plan de seguridad física de la Cooperativa de acuerdo con las disposiciones legales emitidas para el segmento en la norma de seguridad física y electrónica (SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-021), a fin de contar con un programa que permita mitigar los riesgos de actos delictivos, salvaguardar la integridad de la entidad, sus colaboradores y cumplir las obligaciones con los organismos de control.	1	5	3	16
2	Vigilar el cumplimiento de los horarios de apertura, cierre y alarmado, a fin de controlar el acceso de personal interno y externo de la Cooperativa.	4	4	2	12
3	Definir las políticas de movilidad para el traslado y recepción de fondos de la Cooperativa, a fin de contar con un protocolo que permita precautelar la vida de los responsables de valores y la seguridad de la entidad.	3	4	2	11
4	Evaluar las medidas y protocolos de seguridad de la Cooperativa, a fin de establecer mejoras en los procesos de vigilancia y realizar correctivos.	2	4	2	10
5	Verificar el estado de los equipos de seguridad internos (alarmas, luces de emergencia, cámaras de seguridad, equipos electrónicos de guardianía), con la finalidad de comprobar su funcionamiento.	1	5	2	10

F: Frecuencia CO: Complejidad CM: Consecuencia por Omisión

4. CONOCIMIENTOS REQUERIDOS

	ACTIVIDADES ESENCIALES	CONOCIMIENTOS REQUERIDOS PARA EL CARGO
1	Elaborar el plan de seguridad física de la Cooperativa de acuerdo con las disposiciones legales emitidas para el segmento en la norma de seguridad física y electrónica (SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-021), a fin de contar con un programa que permita mitigar los riesgos de actos delictivos, salvaguardar la integridad de la entidad, sus colaboradores y cumplir las obligaciones con los organismos de control.	Norma de seguridad física SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0259
2	Vigilar el cumplimiento de los horarios de apertura, cierre y alarmado, a fin de controlar el acceso de personal interno y externo de la Cooperativa.	Manejo de sistemas electrónicos de seguridad
3	Definir las políticas de movilidad para el traslado y recepción de fondos de la Cooperativa, a fin de contar con un protocolo que permita precautelar la vida de los responsables de valores y la seguridad de la entidad.	Norma de seguridad física SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0259
4	Evaluar las medidas y protocolos de seguridad de la Cooperativa, a fin de establecer mejoras en los procesos de vigilancia y realizar correctivos.	Diseño de planes de seguridad, protocolos frente actos delictivos
5	Verificar el estado de los equipos de seguridad internos (alarmas, luces de emergencia, cámaras de seguridad, equipos electrónicos de guardianía), con la finalidad de comprobar su funcionamiento.	Manejo de sistemas electrónicos de seguridad

5. INSTRUCCIÓN FORMAL SOLICITADA	SI	NO	ÁREA DE CONOCIMIENTO ESPECÍFICA (ADM, FIN, ECO, ETC)	NÚMERO DE AÑOS CURSADOS
BACHILLER				
TECNÓLOGO	X			
TERCER NIVEL	X			
OTRO (ESPECIFIQUE):			Certificado de oficial de seguridad física	6 meses

6. AÑOS DE EXPERIENCIA REQUERIDOS

1 años

7. COMPETENCIAS

COMPETENCIAS REQUERIDAS	DEFINICIÓN	A	B	C	D

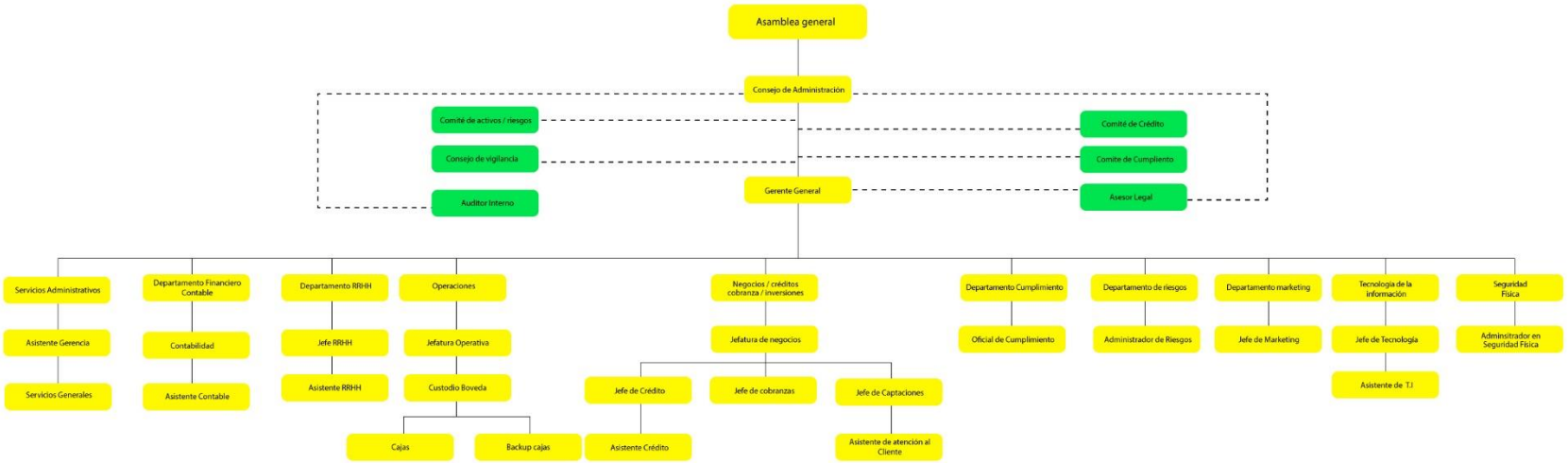
Temple	Capacidad para afrontar serenamente las dificultades, imprevistos y riesgos inesperados en las actividades dispuestas a su cargo y consigo mismo. Implica la habilidad de resolver problemas enérgicamente y explicarlos a los demás con la finalidad de resistir adversidades hasta establecer nuevamente la calma.		X		
Manejo de crisis	Capacidad para hallar soluciones estratégicas en situaciones adversas, complejas o de conflicto. Implica tener la habilidad de identificar situaciones de presión y hallar soluciones a problemas complejos que representen un riesgo al marco organizacional.		X		
Conocimientos técnicos	Capacidad de poseer, mantener actualizados y demostrar en el ejercicio de sus funciones, los conocimientos específicos necesarios para la consecución de objetivos y tareas. Implica mantener un interés constante por nuevos aprendizajes y compartir los conocimientos y experiencias propias con los demás		X		

8. REQUISITOS DE SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN		
DESTREZAS Y CONOCIMIENTOS	REQUERIMIENTOS DE SELECCIÓN	REQUERIMIENTOS DE CAPACITACIÓN
LISTA DE CONOCIMIENTOS:		
1. Norma de seguridad física SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0259	X	
2. Manejo de sistemas electrónicos de seguridad	X	
3. Diseño de planes de seguridad, protocolos frente actos delictivos	X	
LISTA DE INSTRUCCIÓN FORMAL		
Administrador de empresas, Ing. Comercial o afines	X	
LISTA DE CONTENIDO DE EXPERIENCIA		
Actividades de seguridad física y electrónica en instituciones financieras	X	
LISTA DE COMPETENCIAS		
Temple	X	
Manejo de crisis	X	
Conocimientos técnicos	X	

Organigrama estructural

ORDEN Y SEGURIDAD
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

ORGANIGRAMA OYS



OYS | INTELIGENCIA FINANCIERA
La cooperativa en tus manos

Políticas institucionales

A continuación, conocerás nuestras políticas, lineamientos y dirección que deberás tomar a partir de este fomento, para convertirte en una parte integral de nuestra Cooperativa.

Los manuales que recibirás son:

Reglamento Interno de trabajo

Serie de normas obligatorias dentro de la Cooperativa que deben ser cumplidas de manera simultánea por el colaborador y la entidad. En este documento figura todo el esquema legal acerca de los derechos, obligaciones y reglas aplicables a de todo el personal sin excepción.

Políticas prevención de lavado de activos de cumplimiento

Serie de normas obligatorias que debe conocer cada uno de los colaborados sin excepción, con la finalidad de detectar señales de alerta y evitar que la Cooperativa sea utilizada para lavar activos o financiar actividades ligadas al terrorismo por el cliente interno o externo.

Productos financieros y no financieros

Conocer acerca de los productos y servicios de la Cooperativa, te permitirá identificar quien constituye nuestro mercado a nivel local, regional y nacional. Nuestra Cooperativa continúa creciendo en conjunto a nuestro grupo objetivo. Con este manual podrás comprender el corazón de nuestro negocio (el ahorro y el crédito).

Políticas integrales de la gestión de talento humano

En este apartado sabrás de los beneficios internos y sociales que tienes como colaborador de nuestra Cooperativa, los subsistemas de RRHH que comprenden a la institución, las funciones

a tu cargo y el diccionario de competencias que esté ligado a los comportamientos de éxitos esperados en tu cargo.

Políticas de seguridad física y tecnología de la información

Medidas destinadas a la prevención y detección de amenazas externas físicas y tecnológicas. Estas políticas permiten evitar daños físicos a los sistemas tecnológicos y garantizar la confidencialidad de la información de la Cooperativa. A su vez, las políticas de seguridad permiten velar por la integridad física de los colaboradores y propone medidas de mitigación de riesgos frente a actos delictivos.



BIENVENIDO A LA FAMILIA OYS